

**РЕШЕНИЕ СОВЕТА ЦЕНТРАЛЬНОГО БАНКА РЕСПУБЛИКИ АРМЕНИЯ ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ
8/05 «ПОРЯДОК, УСЛОВИЯ, СПОСОБЫ И МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ СВЯЗИ БАНКА И ВКЛАДЧИКА,
КРЕДИТОРА И ПОТРЕБИТЕЛЯ»**

«Зарегистрировано»

Министерством юстиции РА

17 сентября 2009 года

Государственный регистрационный номер: 05009317

7

**СОВЕТ ЦЕНТРАЛЬНОГО БАНКА
РЕСПУБЛИКИ АРМЕНИЯ**

28 июля 2009 г.

номер 229-Н

РЕШЕНИЕ

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ 8/05 «ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ
ОРГАНИЗАЦИЙ»**

(заголовок изменен 02.02.16г., номер 7Н, отредактирован 02.03.18г. номер 21-Н)

На основании статьи пункта 7 статьи 6 и пункта 6 статьи 9 закона Республики Армения «О привлечении банковских вкладов», пункта 3 и пункта 4 статьи 4, пункта 5 статьи 17 закона Республики Армения «О потребительском кредитовании» и руководствуясь статьей 20 закона Республики Армения, пункта «О Центральном банке Республики Армения», Совет Центрального банка Республики Армения постановляет:

1. Утвердить Положение 8/05 «Правила делового поведения финансовых организаций» согласно Приложению (прилагается).
(пункт 1 изменен 02.02.16г., номер 7-Н)
2. Настоящее Решение вступает в силу через месяц после официальной публикации.

**Председатель центрального банка
Республики Армения**

А. Джавадян

ПОЛОЖЕНИЕ 8/05

«ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ» (заголовок изменен 02.02.16г., номер 7Н, отредактирован 02.03.18г. номер 21-Н)

ГЛАВА 1.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение определяет минимальные требования к правилам делового поведения финансовых организаций, в том числе порядок, условия, формы и минимальные требования к коммуникациям между финансовым организациям и потребителям.

2. Финансовое учреждение регулирует правила делового поведения, а также коммуникации со своими потребителями посредством своих внутренних правовых актов, которые предусматривают минимальные требования, установленные настоящим Положением.

3. Требования настоящего Положения к индивидуальным листам существенных условий потребительского кредита не распространяются на ломбарды.

(пункт 3 изменен 27.05.19г., номер 74-Н)

4. Настоящее положение устанавливает требования к прозрачности предоставления услуг посредством автоматических устройств для осуществления финансовых операций и направленных на обеспечение осведомленности потребителей о предоставляемых услугах. На автоматические устройства для осуществления финансовых операций распространяются исключительно требования, установленные в Главе 10 настоящего Положения.

5. Пункты 8-9, 11-13, 16 и 26 настоящего положения относятся также к страховым агентам и страховым брокерам.

6. Предусмотренные настоящим положением минимальные требования к правилам делового поведения между страхователем и потребителем, в том числе порядок, условия, формы и минимальные требования к коммуникациям между страхователем и потребителем распространяются на обязательное страхование ответственности возникающей при использовании автотранспортных средств, если правилами ОО «Бюро автостраховщиков Армении» не предусмотрено иное.

ГЛАВА 2.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

7. Понятия, используемые в настоящем Положении, имеют следующие значения:

- 1) **«Финансовая организация»** - банк, действующий на территории Республики Армения, филиал иностранного банка, кредитная организация, ломбард, страховая организация, филиал иностранной страховой организации, а также платежно-расчетная организация в значении Главы 10 настоящего положения.
- 2) **«Страховщик»** - страховая организация, действующая на территории Республики Армения, филиал иностранной страховой организации;
- 3) **Страховой посредник** – в значении настоящего положения страховым посредником считаются страховой агент и брокер;
- 4) **Страховой агент** – в значении, установленном законом Республики Армения «О страховании и страховой деятельности»;
- 5) **Страховой брокер** – в значении, установленном законом Республики Армения «О страховании и страховой деятельности»;
- 6) **«Автоматическое устройство для осуществления финансовой деятельности»** (далее по тексту: АУОФД) - электронное программно-техническое средство самообслуживания для конторского либо внешнего использования, которое обеспечивает осуществление финансовых операций без посредничества работника финансового учреждения, за исключением электронного казначея, который используется исключительно казначеем финансового учреждения;
- 7) **«Потребитель»** - физическое лицо, которое готовится воспользоваться или пользуется услугами, предлагаемыми финансовой организацией, в том числе страхователь, застрахованное лицо, бенефициар страхового договора;
- 8) **«Кредитор»** - в соответствии с законом Республики Армения «О потребительском кредитовании»;
- 9) **«Банковский вклад»** - в соответствии с законом Республики Армения «О привлечении банковских вкладов»;
- 10) **«Кредит»** - в соответствии с законом Республики Армения «О потребительском кредитовании»;
- 11) **«Депозитный договор»** - в соответствии с законом Республики Армения «О привлечении банковских вкладов»;
- 12) **«Кредитный договор»** - в соответствии с законом Республики Армения «О потребительском кредитовании»;
- 13) **«Страховой договор»** – в соответствии с статьей 996 Гражданского кодекса Республики Армения;
- 14) **«Договор»** - депозитный договор, договор о кредитовании (кредитный) либо страховой договор;
- 15) **«Овердрафт»** - в соответствии с законом Республики Армения «О потребительском кредитовании»;
- 16) **«Выписка»** - выписка со счета, предусмотренная статьей 6 закона Республики Армения «О привлечении банковских вкладов» или документ, содержащий информацию, предусмотренную пунктом 2 статьи 17 закона Республики Армения «О потребительском кредитовании»;

17) **«Прочие платежи»** - все платежи, которые клиент обязан выплатить финансовой организации до заключения договора и во время действия этого договора, за исключением процентных сумм и других платежей, которые возникают в результате нарушения условий договора;

18) **Общие условия услуги** – документ, в котором указаны обязательные для всех пользователей данной услуги стандартные условия, общие принципы, регулирующие отношения между финансовой организацией и потребителем, правила связи финансовой организации и потребителя, общие условия сделок, осуществляемых между банком и потребителем (например: расценки, установленные финансовой организацией по предлагаемым услугам, общие правила кредитования, правила обслуживания платежной карты);

19) (подпункт 19 утратил силу, 27.05.19, номер 74-Н);

20) **«Персональная брошюра об основных условиях потребительского кредитования»** (далее именуемая Персональным листком) - документ, определяющий основные условия кредитования, тарифы, права потребителей и обязательства, применимые к конкретному пользователю данного кредита, и негативные последствия в случае невыполнения;

21) **«Кредитная заявка»** - заявка (заявление), представленное потребителем кредитору в письменной или электронной форме для получения кредита;

22) **«Время на обдумывание»** - право потребителя на одностороннее расторжение договора без представления какого-либо обоснования в течение 7 дней после его заключения.

ГЛАВА 3.

ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ СВЯЗИ

8. При коммуникациях финансовая организации и потребителя соблюдают следующие общие принципы:

1) информация, раскрываемая финансовой организацией, должна быть изложена на армянском языке, если потребитель не выбрал другой язык связи из списка, предлагаемого финансовой организацией;

2) информация, раскрываемая финансовой организацией, должна содержать максимально понятные термины и выражения для потребителя и не может быть противоречивой или вводящей в заблуждение (так например нужно избегать от использования сложных профессиональных терминов типа «пролонгация»),

3) финансовое учреждение обеспечивает, чтобы раскрываемая ей информация позволяла потребителю понять суть предлагаемой ей услуги и связанные с ней риски;

4) информация, раскрываемая финансовой организацией, не может быть представлена в таком виде, чтобы скрывались важные положения или преуменьшалось их значение, создавая впечатление, что они не важны;

5) финансовое учреждение не вправе преувеличивать значение предоставляемых ею услуг посредством предоставления ложной, неверной или неполной информации;

6) финансовое учреждение обеспечивает, чтобы раскрываемая ею информация была представлена точно, достоверно и своевременно;

7) финансовое учреждение обеспечивает, чтобы информация, касающаяся потребителя, или предоставленные ему документы не была доступна третьим лицам. Так например: устные

коммуникации должны осуществляться в таком месте или в том порядке, чтобы посторонние лица не могли услышать информацию, передаваемую во время общения (например, информация о предоставляемой услуге, личная информация о потребителе: место жительства/работы, занимаемая должность, размер заработной платы и т. д.).

8) В случае, если к кредиту или банковскому депозиту прилагается платежная карточка, финансовое учреждение гарантирует, что потребитель получает платежную карточку и содержащуюся в ней конфиденциальную информацию (например, код) в закрытых конвертах.

9) Финансовое учреждение не должно дискредитировать какую-либо другую финансовую организацию и не должно формировать у потребителя отрицательное отношение к финансовой системе и ее регуляционным действиям.

ГЛАВА 4.

КОММУНИКАЦИИ МЕЖДУ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ И ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ДО ЗАКЛЮЧЕНИЯ СОГЛАШЕНИЯ

9. Прежде чем заключить соглашение финансовое учреждение должна по крайней мере:

1) в устном виде пояснить потребителю об особенностях интересующей потребителя конкретной услуги, в частности:

а. вид услуги;

б. существенные условия: процентные ставки, сроки, другие расходы по предоставлению услуг, случаи и объемы других обязательных платежей, исчерпывающий перечень ответственности (санкции или любые другие средства для ухудшения положения потребителя), их применение,

в. ключевые риски, такие как риски, возникающие в результате невыполнения или ненадлежащего выполнения потребителем своих обязательств, последствия досрочного расторжения договора в период колебаний иностранной валюты, и т. д.;

2) до заключения соглашения предоставить потребителю возможность и необходимое время для ознакомления с положениями договора;

3) в устном виде информирует потребителя об остальных соответствующих видах услуг, вызвавших его интерес;

4) в устном виде сообщает потребителю о возможности получения обязательно предоставляемой информации посредством почтовой связи, а также о том, что потребитель имеет право выбирать другой способ получения такой информации (например, электронная почта, телефон, факс, короткое сообщение, на территории финансового учреждения, и т.д.);

5) в устном виде объясняет процедуру представления финансовому учреждению претензий после заключения контракта (заявления, жалобы, ходатайства), а также процесс обработки подобных претензий финансовым учреждением, период, в течение которого рассматривается претензия;

9) (пункт 9 утратил силу 02.02.16г., номер 7Н)

10. Кроме указанных в пункте 9 настоящей главы действий, кредитор:

1) в устном виде разъясняет суть и значение кредитной истории;

2) в устном виде извещает потребителя о его праве на досрочное выполнение обязанностей, предусмотренных кредитным договором, разъясняя статью 10 закона Республики Армения «О потребительском кредитовании». В то же время особое внимание уделяется платежам, которые подлежат вычетам и не подлежат уплате из затрат на кредитование потребителя в случае досрочного выполнения обязательств.

3) (подпункт 3 утратил силу, 27.05.19, номер 74-Н);

4) после вынесения положительного заключения по кредитной заявке, предоставляет Персональный листок в соответствии с главой 9 настоящего Положения.

(пункт 10 изменен, 27.05.19, номер 74-Н);

11. Кроме действий, указанных в пункте 9 настоящего положения страховщик в устной форме разъясняет потребителю существенные условия интересующей его страховой услуги.

- 1) риски, покрываемые страховой программой;
- 2) страховой случай (случаи), в случае которого предоставляется страховое возмещение, случаи либо риски не считающиеся страховым случаем (исключения);
- 3) размер суммы страхового обеспечения;
- 4) страховая премия (по требованию страхователя также основные факторы, влияющие на формирование страховой премии, порядок расчета страховой премии);
- 5) порядок, сроки и форма выплаты страховой премии;
- 6) последствия не выплаты страхователем страховой премии в сроки и в порядке, указанном в договоре;
- 7) размер некомпенсируемой суммы, формы использования невозмещаемой суммы во время компенсации (в случае наличия);
- 8) условия применения бонусов и скидок (при наличии);
- 9) в случае возникновения страхового случая порядок и сроки извещения страховой компании со стороны страхователя, застрахованного лица и (или) бенефициара;
- 10) порядок и процесс получения страхового возмещения компенсации, действия, осуществляемые страхователем, застрахованным лицом и (или) бенефициаром после возникновения страхового случая и их сроки. В случае если определенные действия (бездействие) страхователя, застрахованного лица и (или) бенефициара служат основанием для отказа в выплате страхового возмещения, об этом специально отмечается;

11) права и обязанности страхователя, причем специально отмечаются те обязанности, невыполнение которых может повлечь за собой невыплату страхового возмещения и невыполнение которых является распространенной практикой среди потребителей.

12. Кроме действий, указанных в пунктах 9 и 11 настоящего положения, страховой посредник, также осуществляет следующие действия:

1) знакомит потребителя в устной форме с сущностью осуществляемой им посреднической деятельности (выступает в качестве как брокера, так и агента), а также сообщает ему какая структура ответственна за лицензирование и контроль;

2) в случае, если страховой агент действует от имени нескольких страховых компаний, по требованию потребителя знакомит его с особенностями услуг предоставляемых страховой компанией, а также с существующими между ними различиями;

3) в случае, если страховой агент действует от имени нескольких страховых компаний, не ориентирует потребителя на выбор какой-либо конкретной страховой компании.

13. Прежде чем заключить договор об обязательном страховании ответственности, вытекающей из использования автомобильных средств (далее по тексту, ОСАГО) страхователь и/или страховой посредник обязан вдобавок к условиям, указанным в пунктах 11 и 12 настоящего положения в устной форме представить также:

1) суть согласованной декларации, т.е. процедуры заполнения согласованной декларации и ее предоставления страховой компании;

2) примеры расчета страхового возмещения в случае нестандартных ситуаций (например, в случаях, когда вину за страховой случай несут все стороны, вовлеченные в происшествие) и соответствующие объяснения;

3) суть системы Бонус-Малус, сроки и порядок ее применения.

14. Если финансовое учреждение отказывается от предоставления услуги потребителю, представившему письменное заявление (заявку, требование) о желании воспользоваться услугой, финансовое учреждение сообщает об этом потребителю в письменном виде (бумажной или электронной форме), с подробным указанием причин отказа.

15. Если финансовое учреждение отказывается от предоставления услуги потребителю, представившему письменное заявление (заявку, требование) о желании воспользоваться услугой, финансового учреждения, по требованию потребителя, возвращает ему оригиналы тех документов, которые клиент получил от третьих лиц для предоставления финансовой организации с целью получения услуги (например: справку с места жительства или работы, акт оценки имущества, нотариально заверенный документ и так далее).

16. Если финансовое учреждение параллельно предоставлению основной услуги предлагает какую-либо другую бонусную (поощрительную) услугу, то в случае предоставления подобной бонусной услуги финансовое учреждение соблюдает правила связи, установленные в пункте 9, а в случае необходимости также пунктов 10, 11 или 12 настоящего Положения, и кроме того сообщает потребителю о его праве на отказ от бонусной услуги.

17. В том случае, если финансовое учреждение осуществляет предоставление кредита и (или) привлечение депозита дистанционно - электронным способом, и не может обеспечить устную связь с потребителем до заключения контракта, финансовое учреждение предоставляет потребителю информацию, предусмотренную пунктами 5-9 и подпунктов 3, 4 и 6 пункта 57 настоящего Устава в дистанционном режиме (например: посредством видеозаписи на электронном сайте или другими способами).

18. В случае заключения (в том числе перезаключения, продления) кредитного, депозитного, ипотечного или страхового договора с одним и тем же потребителем на одинаковых условиях, финансовые организации могут не соблюдать условия, установленные в пунктах 9-16 настоящего положения, однако в случае подобных изменений в условиях, они обязаны до заключения договора ознакомить потребителя с данными изменениями в устной форме, а в случае, если это применимо, придерживаться требований пункта 30 настоящего положения.

(пункт 18 изменен, 27.05.19, номер 74-Н);

ГЛАВА 5.

ГЛАВА 5 КОММУНИКАЦИИ МЕЖДУ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ И ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ВО ВРЕМЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА, МИНИМАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ, ВКЛЮЧАЕМАЯ В ДОГОВОР

19. Финансовое учреждение гарантирует, что информация, включенная в договор с потребителем, представлена как минимум шрифтом 9 размера, а пробел между строками составляет не менее 1 (единицы).

20. Финансовое учреждение обеспечивает, чтобы в договоре, заключаемом с потребителем приводилась по крайней мере следующая информация:

1) ссылка о том, что потребитель имеет возможность направить примирителю финансовой системы жалобы-требования, возникшие в результате заключения сделки между потребителем и финансовая организацией. В случае, если финансовое учреждение не заключила соглашение об отказе от права на оспаривание решений примирителя финансовой системы, ссылка об этом в соответствии с нормативно-правовыми актами Центрального банка. В случае, если финансовое учреждение заключила договор об отказе от права на оспаривание решений примирителя финансовой системы с определенными финансовыми ограничениями, она должна указать о подобных ограничениях.

2) если в связи с договором между потребителем и финансовой организацией заключается арбитражное соглашение, потребителю в письменном виде предоставляется необходимая информация о правах и обязанностях сторон. В качестве приложения к договору потребителю предоставляется справка о порядке рассмотрения споров, в соответствии с Приложением 1 Положения 8/04 Центрального банка «Минимальные условия и принципы, предъявляемые к внутренним нормативно-правовым актам, регулирующим процесс рассмотрения жалоб клиентов» Центрального банка, принятого постановлением Правления Центрального банка Республики Армения номер 225-Н от 28 июля 2009 года. (дополненного данными, касающимися организации);

3) контактная информация финансового учреждения представлена на первой странице договора в заметной и отчетливой форме, другим шрифтом в другом буквенном размере и/или в другой форме (телефонный номер, адрес электронной почты и так далее).

11. Финансовое учреждение обеспечивает, чтобы кроме информации, установленной в пункте 10 настоящего Положения и главе 2 закона Республики Армения «О потребительском кредитовании», кредитный договор содержал также информацию:

1) о типе кредита,
2) о размере суммы кредита,
3) об окончательном сроке возврата кредита, а в случае овердрафта, также о промежуточных сроках погашения кредита (если таковые предусмотрены),

4) о форме выдачи суммы кредита (единовременно или поэтапно), графике погашения кредита, включающем:

- а. график погашения основной суммы кредита (день/месяц/год) и его общую сумму;
- б. график выплаты процентов по кредиту (день/месяц/год) и общую сумму процентных выплат;
- в. график других платежей кроме процентов (день/месяц/год) и общую сумму подобных платежей;

В случае, если сумма предусмотренных платежей потребителя может быть изменена, при составлении графика погашения кредита предполагается, что размер этой суммы останется неизменным.

г. если кредитор может взимать средства с счетов потребителей для погашения кредитов, процентов и комиссий без согласия последнего (безакцептно), должно быть представлено заявление по вышеуказанному, а также о размере и сроках взимания средств;

д. В случае, если кредитор может без согласия потребителя (безакцептно) снять с его счетов, с целью погашения кредита, процентов и комиссионных платежей, делается заявление об упомянутом выше, а также порядке и сроках снятия денежных средств со счетов.

5) о способе предоставления кредита (наличными или в безналичном виде);

6) если в связи с кредитным договором кредитор предоставляет потребителю платежно-расчетные услуги (ведение счетов или обслуживание платежных инструментов), он должен указать о платежах с этих услуг,

7) о способе расчета процентных выплат (рассчитываются ли процентные выплаты от первоначальной суммы кредита или убывающего остатка) и порядок расчета (также при наличии льготного периода),

8) о порядке погашения суммы кредита – равномерно (ануитетно) или неравномерно (дифференцированно),

9) ссылку о том, что потребитель должен будет оплатить страховые, оценочные или прочие вспомогательные или нотариальные услуги, если кредитору известно, что потребитель должен будет сделать подобные платежи,

10) в случае, если финансовое учреждение может потребовать от потребителя дополнительные документы, об этом должно быть указано;

11) ссылку о средствах обеспечения выполнения потребителем своих обязанностей, если таковые имеются,

12) в случае, если выполнение обязанностей потребителя обеспечено залогом:

а. тип залога и его описание,

б. процентное соотношение суммы кредита и стоимости залога, случаи его изменения (например, во время переоценки залога, при наличии нескольких залогов, время высвобождения залога), а также порядок и сроки уведомления потребителя об этом,

в. пометку о том, что предмет залога переходит или не переходит во владение залогодержателя,

г. пометку о том, что в случае невыполнения потребителем своих обязательств, на предмет залога может быть наложена конфискация,

д. в случае, если в кредитном договоре предусмотрено право на реализацию залога во внесудебном порядке, указывается о возможных расходах потребителя.

13) о размере процентной ставки кредита, а в случае, если процентная ставка может быть изменена, точные условия и порядок изменения процентной ставки, факторы, обуславливающие изменение процентной ставки (например: учетная ставка, обменный курс и так далее), критерии, обуславливающие размер изменения (например: повышение учетной ставки на 2 процентных пункта, десятипроцентное обесценивание валюты и так далее), порядок расчета размера изменения, а также извещение потребителя о том, откуда тот может узнать о размере процентной ставки или его основополагающего фактора. В случае, если в договоре указано, что финансовое учреждение может изменить процентную ставку в

одностороннем порядке без четких критериев для определения размера изменения, в договор должно быть предусмотрено положение, согласно которому в случае несогласия потребителя с изменением процентной ставки, он может досрочно погасить сумму кредита без наложения штрафа,

14) если согласно договору размер суммы кредита может быть изменен, в договоре должно быть приведены точные условия и порядок изменения размера суммы кредита, факторы, обуславливающие размер изменения (например: обменный курс), критерии, обуславливающие размер изменения (например: десятипроцентное обесценивание валюты), порядок расчета размера изменения, а также извещение потребителя о том, откуда тот может узнать о размере процентной ставки или его основополагающего фактора,

15) указание о мерах ответственности, применяемых кредитором в случае невыполнения или частичного невыполнения потребителем своих обязательств и их размерах, а также о предоставлении кредитному бюро информации о потребителе. Причем, примечание о кредитном бюро должно быть представлено в видной и отдельной форме, другим шрифтом, другим размером и/или другой формой шрифта (например: В СЛУЧАЕ НЕВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЕМЩИКОМ СВОИХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ В СРОКИ, ПРЕДУСМОТРЕННЫЕ ГРАФИКОМ ПОГАШЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ, КРЕДИТОР ПОСЛЕ *КОЛИЧЕСТВО РАБОЧИХ ДНЕЙ* НАПРАВЛЯЕТ ИНФОРМАЦИЮ О ЗАЕМЩИКЕ (СВЕДЕНИЯ О НЕВЫПОЛНЕНИИ ИЛИ НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОМ ВЫПОЛНЕНИИ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА) В КРЕДИТНОЕ БЮРО),

16) если договор о предоставлении овердрафта предусматривает процентную выплату или другой платеж при наличии неиспользованных средств, соответствующую ссылку об этом,

17) если предоставляется валютный кредит, указание типа валюты (например: доллар, евро, фунт стерлинга), а также ссылку о том, что изменения курса валюты могут повлиять на погашения кредита,

18) если договором предусмотрены условия, которые определяются общими условиями услуги, установленной другим документом, причем общие условия данной услуги могут быть изменены в течение срока договора, договор должен содержать указание об этом.

19) если в договоре делается ссылка на условия, составляющие неотъемлемую часть договора (например: на внутренние правовые акты, общие условия услуги), то по крайней мере указываются данные условия: дата принятия условий, номер идентификации или учета и название принимающего органа. В том случае, если делается ссылка на условия, утвержденные другим органом и невозможно указать идентификационные данные, указывается по крайней мере срок, в течение которого действуют данные условия. Если условия, указанные в договоре предназначены для открытой публикации, приводится ссылка на соответствующий источник (интернетовская страница/подраздел) , а в случае, если эти условия не предназначены для открытой публикации, предоставляется заверенный бумажный экземпляр. Кроме того, указывается также место и сроки уведомления потребителей об этих условиях.

20) если в договоре указывается, что условия договора могут быть изменены в одностороннем порядке, указываются порядок и сроки уведомления об этом потребителей.

21) пометка о праве потребителя на досрочное выполнения обязательств, а также о платежах, подлежащих и не подлежащих вычету из общих расходов по кредитованию в случае досрочного выполнения обязательств, причем данная пометка размещается в заметной и отчетливой форме, другим шрифтом, в другом буквенном размере, другим цветом (или) в другой форме.

(пункт 21 изменен, 27.05.19, номер 74-Н);

22. В дополнение к пункту 20 настоящего договора и статье 998 гражданского кодекса Республики Армения обеспечивает, чтобы страховой договор и прилагаемые к страховому договору условия включали:

1) вид страхования и класс и (или) подкласс страхования согласно статье 7 закона Республики Армения «О страховании и страховой деятельности»;

2) порядок выплаты страховой премии;

3) данные о страхователе, а также о застрахованном лице (лицам) и бенефициаре (если они отличаются от страхователя);

4) в случае, если страховщик может потребовать от потребителя дополнительные документы, пометка об этом;

5) последствия не выполнения или не выполнения должным образом потребителем своих обязательств;

6) если согласно закону Республики Армения «О страховании и страховой деятельности» потребитель имеет право в рамках данного договора пользоваться от времени на обдумывание, в договоре делается пометка об этом, а также включается процедура использования времени на обдумывание со стороны пользователя;

7) если в договоре дается ссылка на условия, составляющие неотъемлемую часть договора (например, на внутренние правовые акты, общие условия услуги), то по-крайней мере приводятся данные идентификации подобных условий: дата принятия условий, номер идентификации или учета и название принимающего органа). Если условия, указанные в договоре являются открытыми, приводится ссылка также на соответствующий источник (интернетовская страница/раздел/подраздел), а если условия не открытые, предоставляется заверенная бумажная копия. Причем указывается место и сроки ознакомления потребителей с изменением данных условий;

8) если в договоре указывается, что условия договора могут изменяться в одностороннем порядке, указывается порядок и сроки предварительного извещения потребителя об этом, а также право страхователя на незамедлительное расторжение страхового договора в случае несогласия с договором страхования.

(пункт 22 изменен, 27.05.19, номер 74-Н);

22.1 Финансовая организация обеспечивает, чтобы помимо пункта 20 настоящего Положения договор ипотечного кредитования содержал информацию, определенную статьями 7 и 12 Закона Республики Армения «Об ипотечном кредитовании», в том числе:

- форму предоставления ипотечного кредита (разовый или поэтапный);
- порядок расчета процентных ставок, причем в случае ипотечных кредитов в иностранной валюте также указывается обменный курс, по которому рассчитывается фактическая процентная ставка;
- порядок возврата суммы ипотечного кредита: равномерно (аннуитетный) или неравномерно (дифференцированный);
- примечания о мерах, принимаемых кредитором в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения потребителем своих обязательств, и об их размере, а также о передаче информации о потребителе в кредитное бюро. Причем пометка о кредитном бюро размещается в заметной и отчетливой форме, другим

шрифтом, в другом буквенном размере, другим цветом (или) в другой форме (НАПРИМЕР: В СЛУЧАЕ НЕВЫПОЛНЕНИЯ ИЛИ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЕМЩИКОМ СВОИХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В СРОКИ, УСТАНОВЛЕННЫЕ ГРАФИКОМ ПОГАШЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ, КРЕДИТОР ПОСЛЕ *КОЛИЧЕСТВО ДНЕЙ* РАБОЧИХ ДНЕЙ ОТПРАВЛЯЕТ ИНФОРМАЦИЮ О ЗАЕМЩИКЕ (СВЕДЕНИЯ О НЕВЫПОЛНЕНИИ ЛИБО НЕНАДЛЕЖАЩЕМ ВЫПОЛНЕНИИ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА) В КРЕДИТНОЕ БЮРО);

- если предоставляется ипотечный кредит в иностранной валюте, указание типа валюты (например, доллары, евро), используемый курс обмена (В КАЧЕСТВЕ ОСНОВЫ РАСЧЕТА ПЛАТЕЖЕЙ ПО ПОГАШЕНИЮ ВАЛЮТНОГО КРЕДИТА ПРИНИМАЕТСЯ УСТАНОВЛЕННЫЙ ЦЕНТРАЛЬНЫМ БАНКОМ КУРС ОБМЕНА), а также пометка о том, что изменения валютных курсов могут повлиять на выплаты по кредитам;

- если в контракте предусмотрены условия, которые определяются общими условиями оказания услуг, определенными другим документом, и общие условия этой услуги могут быть изменены в течение срока действия контракта, тогда в контракте должно быть указано об этом;

- если в контракте упоминаются условия, которые являются неотъемлемой частью контракта (например, внутренние правовые акты, общие условия обслуживания), по крайней мере указываются идентификационные данные этих условий, полное название условий, дата принятия условий, идентификационный или регистрационный номер и название принимающего органа. В случае, когда делается ссылка на условия, утвержденные другим органом и невозможно указать идентификационные данные, по крайней мере указывается минимальный период, в течение которого действуют эти условия. Если условия контракта являются общедоступными, также делается ссылка на соответствующий источник (веб-страница/раздел/подраздел); а если условия не являются общедоступными, предоставляется заверенная бумажная копия или электронная версия с подписью утверждающего органа (уполномоченного). Причем, указывается также способ и сроки уведомления потребителей об изменении данных условий, порядок, периодичность и возможные негативные последствия мониторинга (проверки) залога в период действия договора ипотечного кредита;

- права, определенные статьей 13 Закона Республики Армения «О ипотечном жилищном кредитовании», порядок досрочного погашения, включая применимые штрафы/пени и все неблагоприятные условия.

(пункт 22.1 добавлен 27.05.19, номер 74-Н)

22.2 Помимо информации, определенной статьей 9 Закона Республики Армения «Об ипотечном кредитовании», график погашения ипотечной ссуды также включает:

- а. График погашения основной суммы ипотечного кредита (день/месяц/год) и его общую сумму;
- б. График выплаты процентов (день/месяц/год) и общую сумму процентов;
- в. График уплаты других платежей помимо процентов по договору ипотечного кредитования (день/месяц/год), порядок оплаты и общую сумму этих платежей;

г. В случае, если потребитель будет платить за страхование, оценку и другие дополнительные услуги в течение срока действия договора ипотечного кредитования и имеется информация о сумме этих платежей, также график выполнения этих платежей.».

(пункт 22.2 добавлен 27.05.19, номер 74-Н)

23. В дополнение к сведениям, указанным в пунктах 21 и 22, договор кредитования, ипотечного кредитования или страхования может содержать также другие положения, не противоречащие законам и нормативно-правовым актам.

(пункт 23 изменен, 27.05.19, номер 74-Н);

24. В случае, если договором предусмотрены условия, которые определяются общими условиями услуги, установленной другим документом:

1) во время заключения договора финансовое учреждение привлекает внимание потребителя на эти условия,

2) в случаях, когда общие условия предоставления услуг устанавливаются финансовой организацией, к договору прилагаются общие условия услуги, действующие на момент заключения договора,

3) в случаях, когда общие условия предоставления услуг финансового учреждения установлены не финансовым учреждением, финансовое учреждение извещает потребителя о том, что тот может ознакомиться с общими условиями на территории финансовой организации, а также разъясняет потребителю каким другим способом или с помощью какого другого средства тот может получить документ об общих условиях предоставляемой услуги,

25. В случаях, когда кредит выдается нескольким потребителям, финансовое учреждение предоставляет каждому потребителю один экземпляр кредитного договора, а также условия, составляющие неотъемлемую часть договора, в соответствии с требованиями, установленными подпунктом 19 пункта 21 настоящего Положения.

26. В случае, если в страховом договоре указывается более чем одно застрахованное лицо, страховщик предоставляет каждому лицу свидетельство, содержащее минимальные существенные условия страхования (например в виде пластиковых карточек). При этом данное свидетельство или справка может быть направлена застрахованным лицам электронной почтой.

ГЛАВА 6

КОММУНИКАЦИИ МЕЖДУ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ И ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ТЕЧЕНИЕ ПЕРИОДА ДОГОВОРА

27. В течение срока действия депозитного или кредитного договора финансовое учреждение извещает потребителя:

1) об изменении размера процентной ставки,

2) об изменении порядка коммуникаций сторон,

3) об изменениях в правовых актах, которые непосредственно затрагивают права и обязанности потребителя, предусмотренные договором,

- 4) об изменениях в общих условиях услуг и прочих платежах,
- 5) об изменениях прочих обстоятельств, оказывающих непосредственное воздействие на права, обязанности или ответственность сторон, вытекающие из договора.

27.1 Кроме сведений, предусмотренных статьями 8 Закона РА «О ипотечном жилищном кредитовании», финансовое учреждение, в течение срока действия договора ипотечного кредита, информирует потребителя в письменной форме, в том числе в электронном виде, не менее чем за 7 дней до совершения платежа о том, что по требованию финансовой организации потребитель должен оплатить страхование, оценку и другие дополнительные услуги, а также о негативных последствиях несоблюдения сроков или суммы этих платежей или невыполнения платежей.

(пункт 27.1 добавлен, 27.05.19, номер 74-Н);

28. В случае, если в течение срока действия договора потребитель, с помощью сотрудника финансового учреждения, обналичивает кредит, ипотечный кредит или депозит, и при обналичивании с потребителя будут взиматься комиссионные, сотрудник финансового учреждения сообщает об этом потребителю в устной и (или) письменной форме, и при условии достижения согласия по сумме комиссионных для обналичивания, продолжает соответствующие действия.

(пункт 28 изменен, 27.05.19, номер 74-Н);

29. Сведения, предусмотренные в пункте 27 настоящего положения для обязательного предоставления предоставляются потребителю посредством почтовой связи. С согласия сторон обязательная для предоставления информация может быть передана потребителю электронной почтой или другим способом связи (телефон, факс, короткое сообщение) или собственноручно, на территории финансового учреждения или в другом месте.

Причем финансовое учреждение не может ориентировать потребителя в вопросе выбора какого-либо способа извещения или ограничить возможность выбора способа извещения.

30. В случае, если в течение срока действия договора о кредитовании происходят изменения, предусмотренные в подпунктах 1, 3, 4 и 5 пункта 27 настоящего договора, в результате которых изменяется информация, включенная в персональный листок, а в случае ипотечных кредитов - изменяется информации, предусмотренная частью 1 статьи 8 Закона Республики Армения «О квартирном ипотечном кредитовании», по устному или письменному требованию потребителя кредитор предоставляет потребителю новый персональный листок в порядке, установленном в пункте 59 настоящего Положения. В случае, если со стороны кредитора срок кредитного договора или договора ипотечного кредита продлевается в одностороннем порядке по действующим новым условиям кредитора, в результате чего изменяется информация, содержащаяся в персональном листке, кредитор предоставляет потребителю новый персональный листок в порядке, установленном пунктами 58-63 настоящего Положения.

(пункт 30 изменен, 27.05.19, номер 74-Н);

31. В случае, если финансовое учреждение в одностороннем порядке вносит изменение в обязательную для предоставления информацию, предусмотренную в пункте 27 настоящего положения, обязательная для предоставления информация передается потребителю выбранным потребителем способом после принятия решения о соответствующем изменении, но не позднее чем за 7 рабочих дней до вступления решения в силу, а в других случаях, обязательная для предоставления информация, предусмотренная в пункте 27 настоящего положения, передается потребителю не позднее чем через 7

рабочих дней после внесения подобного изменения и получения об этом извещения от финансового учреждения.

32. Во время передачи обязательной для предоставления информации, предусмотренной в пункте 27 настоящего положения, соблюдаются следующие общие правила коммуникаций:

1) финансовое учреждение разъясняет внесенные изменения и сообщает об их возможных последствиях,

2) финансовое учреждение сообщает о средствах связи (номер телефона, электронный адрес), с помощью которых клиент сможет получить дополнительные сведения об обязательной для предоставления информации,

3) финансовое учреждение составляет обязательную для предоставления информацию, предусмотренную в пункте 27 настоящего положения, в таком виде, чтобы наиболее важные разделы информации содержали отдельные конкретные заголовки, а наиболее важные части текста были напечатаны курсивом или более крупным шрифтом.

33. Финансовое учреждение обеспечивает, чтобы по крайней мере в течение одного года сохранялись основания для предоставления потребителю обязательной информации предусмотренной в пункте 27 настоящего положения: квитанция о доставке, уведомление по электронной почте, запись телефонного звонка и т. д. .

34. В случаях, когда финансовое учреждение сообщает об обязательной для предоставления информации по телефону, работник финансового учреждения:

1) называет свое имя а также сообщает название организации,

2) сообщает о цели телефонного звонка доступным, литературным армянским языком, если стороны не договорились о другом языке для передачи информации,

3) сообщает о записи телефонного разговора, если подобная запись производится,

4) по просьбе потребителя прерывает телефонный разговор и звонит потребителю позже.

35. Не позднее чем за один день до даты начала выполнения обязательств потребителя финансовое учреждение обязана информировать потребителя о том, что существует обязательство по погашению, а в случае невыполнения или неудовлетворительного выполнения потребителем своих обязательств, о предоставлении информации о потребителе кредитному бюро и кредитному регистру Цетрального банка, в установленном порядке. Финансовое учреждение предоставляет данную информацию потребителю бесплатно посредством короткого сообщения (смс) и (или) электронного письма. Организация предоставляет потребителю возможность выбрать один из вышеперечисленных способов. Невыполнение или ненадлежащее выполнение финансовым учреждением данного пункта не освобождает потребителя от выполнения обязательства, установленного в графике погашения. В течение всего периода военного положения, объявленного в Республике Армения, из текста уведомления удаляется «а в случае невыполнения или неудовлетворительного выполнения потребителем своих обязательств, о предоставлении информации о потребителе кредитному бюро и кредитному регистру Цетрального банка, в установленном порядке».

(пункт 35 изменен, 27.05.19, номер 74-Н, дополнен 30.09.20, номер 164-Н)

36. В случае внесения изменений в график погашения кредита или ипотечного кредита, связанных с досрочным погашением потребителем кредита, или ипотечного кредита, изменением процентной ставки или другими обстоятельствами, финансовое учреждение, по желанию потребителя, бесплатно

предоставляет новый график погашения кредита или ипотечного кредита не позднее чем в течение 1 рабочего дня, способом выбранным потребителем (из рук в руки, действующая электронная почта, другое). В случае выбора способа передачи информации посредством почтовой связи, новый график погашения кредита предоставляется в течение 3-5 рабочих дней.

(пункт 35 изменен, 27.05.19, номер 74-Н)

37. Во время действия договора страхования, страховая компания должна представить страхователю, застрахованному лицу и (или) бенефициару следующую информацию:

1) В момент представления заявления о получении страхового возмещения страховая компания обязана предоставить потребителю документ, удостоверяющий факт получения заявления о возмещении, а также приложенного к нему документа (расписку) в бумажной или электронной форме, в котором будут указаны те документы, представленные страховой компании, дату представления, а также в какие сроки будет принято решение о выплате возмещения.

2) Решение о выплате возмещения – в течение 5 рабочих дней после принятия данного решения. Причем решение о выплате возмещения должно по крайней мере содержать следующую информацию:

а. пометку о решении о выплате возмещения (например: «удовлетворено полностью», «удовлетворено частично» или «отклонено»);

б. номер страхового договора и номер заявления о получении возмещения;

в. данные о страхователе, а также о застрахованном лице (лицам) и бенефициаре (если они отличаются от страхователя);

г. данные заявителя (имя, фамилия, адрес, номер телефона, номер паспорта);

д. страховой случай, дату страхового случая, дату извещения о страховом случае;

е. размер представленного требования, сумму подлежащую возмещению, размер отклоненной суммы (если имеется), причина отклонения (обоснования), в том числе ссылку на соответствующие пункты договора о страховании и/или условия страхования;

ж. форму и сроки выплаты возмещения;

з. в случае уменьшенной страховой суммы, окончательный остаток страховой суммы,

и. номер телефона контактного лица, по которому заявитель сможет получить дополнительную информацию о решении о своем страховом возмещении .

38. Решение о возмещении должно быть доступно для потребителя либо посредством почтовой связи, либо по желанию потребителя, через действующий адрес электронной почты, предоставленный потребителем, или с помощью других средств связи. Причем страховая компания не может ориентировать потребителя в вопросе выбора какой-либо формы уведомления или ограничить возможность выбора метода уведомления.

ГЛАВА 7 ВЫПИСКИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЮ ВО ВРЕМЯ СРОКА ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

39. Выписки, предоставленные финансовой организацией потребителям в соответствии с законами Республики Армения «О привлечении банковских депозитов», « О квартирном ипотечном кредитовании» и «О потребительском кредитовании», должны, по крайней мере, в соответствии с типом обслуживания включать элементы, изложенные в Приложении 5, в соответствии с требованиями.

(пункт 39 изменен, 27.05.19, номер 74-Н)

40. Финансовое учреждение руководствуется формой, приведенной в Приложении 6, в зависимости от соответствующего типа услуги. Если финансовое учреждение выбирает другую форму подачи заявления, оно должно по крайней мере обеспечить, чтобы элементы формы выборки были полностью и идентично отражены в формате финансового учреждения (в соответствии с Приложением 5), в формате, последовательности, содержанием, шрифте, размере шрифта и цветах, приведенных в Приложении 6: Выписка может быть представлена в бумажной форме также без сохранения требуемых цветов.

41. Финансовое учреждение предоставляет потребителю выписку (выписки) только о той услуге (услугах), которыми пользуется потребитель. Например, в случае, если потребитель имеет только банковский счет без овердрафта и/или платежной карточки, потребителю предоставляется только выписка с банковского счета, и наоборот, в случае, если потребитель имеет банковский счет, вместе с которым ему была предоставлена также платежная карточка и овердрафт, потребителю предоставляется одна общая выписка, в соответствии с формами, представленными в Приложении 6.

42. Финансовое учреждение предоставляет потребителю выписку только на языке, выбранном потребителем. В случае, если потребитель не выбрал другой язык для получения выписок из вариантов, предлагаемых финансовой организацией, потребителю предоставляется по крайней мере выписка на армянском языке.

43. В случае, если финансовое учреждение хочет отразить любую дополнительную информацию, рекламу, картину или другие изображения в выписке, то подобная дополнительная информация приводится на последней странице выписки.

44. В случае предоставления выписки в электронном формате, финансовое учреждение обеспечивает, чтобы:

1) сопровождающее выписку сообщение содержало, по крайней мере, полное имя потребителя на предпочтительном языке потребителя, период, охватываемый выпиской, название услуги, для которой предоставляется выписка, и номер телефона, адрес электронной почты, по которому потребитель может получить исчерпывающую информацию по вопросам, связанным с выпиской. В сообщении также указывается о том, что потребитель должен подробно изучить свою выписку, для того, чтобы проверить аккуратность представленной в ней информации,

2) в выписке отсутствовали какие-либо техно-программные ограничения, препятствующие доступу к заявлению (например, представление в формате «.zip» или с использованием профессиональных программ), и выписка была бы приложена к электронному письму в предпочтительном для потребителя формате. В случае, если невозможно выяснить предпочтительный для потребителя формат, выписка прилагается к электронному письму в формате «.xls» («.xlsx»),

3) Название электронного файла и электронного письма выписки (строка «предмет») содержала бы слово “statement” либо “выписка”, отчетный период, тип услуги, для которой отправляется выписка, а в случае платежной карточки, также тип карточки, последние 4 цифры, в случае мультивалютной карточки, вместо валюты указывается слово «мультивалютная» или “multicurrency” (Например` STATEMENT 01.10.15-30.10.15 CARD VISA 9550 AMD, STATEMENT 01.10.15-30.10.15 AVAND USD, ВЫПИСКА 01.10.15-30.10.15 АВТОКРЕДИТ AMD, STATEMENT 01.10.15-30.10.15 CARD 9550 MULTICURRENCY),

4) Свидетельства об отправке и получении выписок должны храниться не менее 1 года надлежащим образом (например: Return Receipt, Send Receipt).

45. (пункт 45 утратил силу, 27.05.19, номер 74-Н)

В случае, если в течении 4 месяцев финансовому учреждению не удастся предоставить потребителю выписку, финансовое учреждение по крайней мере один раз вступает в контакт с потребителем и предлагает ему получить выписку другим способом. В случае, если потребитель не соглашается получить выписку другим способом или же невозможно установить связь с потребителем, финансовое учреждение сохраняет свидетельство (доказательство) об отказе потребителя или невозможности установления с ним связи (записи, письменное заявление и т.д.). С согласия потребителя финансовое учреждение в соответствии с ее внутренними процессами предоставляет также потребителю предпочтительным для него способом также выписки по тем месяцам, по которым он не получил их ранее и сохраняет основания для предоставления подобных выписок не менее одного года.

46. В случае отправления выписки почтовой связью финансовое учреждение обеспечивает, чтобы квитанция на отправку и (или) обратное уведомление сохранялась не менее 1 года.

47. В тех случаях, когда один кредит или ипотечный кредит предоставляется более чем одному лицу или один депозит вкладывается со стороны нескольких лиц, финансовое учреждение предоставляет по одному экземпляру выписки каждому потребителю.

(пункт 47 изменен, 27.05.19, номер 74-Н)

ГЛАВА 8. КОММУНИКАЦИИ МЕЖДУ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ И ПОТРЕБИТЕЛЕМ В СЛУЧАЕ ПРЕКРАЩЕНИЯ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

48. В случае, если потребитель представляет заявление о расторжении договора финансовое учреждение должна незамедлительно предоставить потребителю извещение о получении его заявления тем же способом каким было представлено заявление (например, в случае если потребитель представил свое заявление в письменной форме на бумаге, уведомление также предоставляется в ` в письменной форме на бумаге, в случае представления заявления электронной связью, извещение также предоставляется посредством электронной связи, и т.д.). В случае представления заявления в устной форме финансовое учреждение по желанию потребителя может предоставить ему извещение о получении заявления в письменной форме на бумаге либо посредством электронной связи.

49. В случае отказа от обработки заявления потребителя об аннулировании договора о банковском счете и закрытии счета банк обязан сообщить потребителю о причинах подобного отказа (например, в связи с наложенным арестом на счета), способом, предусмотренным в пункте 48 настоящего Положения.

50. В случае, если финансовое учреждение соглашается обработать заявление потребителя об аннулировании договора о банковском счете и закрытии счета, финансовое учреждение сообщает потребителю, способом, предусмотренным в пункте 25.10 настоящего Положения, по крайней мере о:

1) в случае закрытия счета не позднее чем в течение одного дня и наличия на счету потребителя средств – о переводе данных средств на другие счета потребителя или о предоставленной потребителю возможности обналичивания средств и сроках его осуществления,

2) о прекращении обслуживания счета, в том числе о прекращении взимания платы за услуги или какой-либо иной платы в будущем с момента представления заявления потребителя об аннулировании договора о банковском счете и закрытии счета, и обработки заявления банком,

51. Финансовое учреждение сообщает потребителю способом, указанным в пункте 48, также о том, что закрытие счета не освобождает потребителя от выполнения взятых обязательств до закрытия счета.

52. За 5 дней до завершения действия страхового договора страховая компания извещает страхователя (в том числе застрахованное лицо) о завершении договора, а в случае завершения страхового договора на основании исчерпания страховой суммы, предусмотренной договором страхования, в течение 2 рабочих дней начиная со дня исчерпания страховой суммы. Исключение из данного пункта составляют те договоры, которые завершаются в силу определенных обстоятельств (например, если страховой полис прекращается в день возвращения в страну постоянного проживания и т. д.):

53. В случае предварительного согласия потребителя уведомление может быть предоставлено потребителю по электронной почте, указанной потребителем, или с помощью других средств связи (телефон, факс, короткое электронное сообщение, почтовая связь).

54. В течение периода, предоставленного для обдумывания страхового договора или любого другого периода во время действия страхового договора потребитель может представить заявление о расторжении договора, в случае которого страховая компания должна незамедлительно предоставить потребителю расписку о получении заявления тем же способом каким было представлено заявление (например, в случае получения письменного заявления на бумаге необходимо представить письменную расписку о получении, в случае электронного заявления, электронную расписку и так далее).

55. Если в соответствии с законом Республики Армения «О страховании и страховой деятельности» для данного страхового договора предусмотрено время на обдумывание, в случае получения заявления о расторжении страхового договора в течение периода, уделенного на обдумывание, страховая компания обязана расторгнуть страховой договор и известить об этом потребителя не позднее чем на следующий день после получения заявления.

ГЛАВА 9

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ДО ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О КРЕДИТОВАНИИ ИЛИ ИПОТЕЧНОМ КРЕДИТОВАНИИ (ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ЛИСТОК СУЩЕСТВЕННЫХ УСЛОВИЙ)

(заглавие изменено, 27.05.19, номер 74-Н)

56. После вынесения положительного решения по кредитной заявке потребителя, кредитор, на основании условий предлагаемого им кредита и документов, поданных потребителем, до заключения кредитного договора или договора ипотечного кредитования, предоставляет потребителю Персональный листок, в соответствии с Приложением 1 настоящего Положения (по соответствующим образцам). В случае ипотечных кредитов Персональный предоставляется потребителю также в виде письменного предложения, определенного статьей 6 Закона Республики Армения «О квартирном ипотечном ипотечном кредитовании» - оферты, если вместе с персональным листком был

предоставлен также проект кредитного договора. Положения данного пункта, касающиеся оферты, применяются, если кредитор не установил другой формы предоставления оферты.

(пункт 56 отредактирован, 27.05.19, номер 74-Н)

57. Кредитор:

- 1) обеспечивает соответствие условий, включенных в Персональный листок положениям кредитного договора или договора ипотечного кредитования, за исключением фактической годовой процентной ставки, графика погашения и (или) курса валютного обмена, которые могут отличаться из-за изменений в графике погашения и/или обменном курсе, а в случае сельскохозяйственных ссуд в иностранной валюте, ипотечных ссуд, линий кредитных карт – также обменного курса, который может изменяться в зависимости от даты.
- 2) обеспечивает своевременное предоставление Персонального листка, то есть до заключения кредитного договора или договора ипотечного кредитования потребитель получает возможность ознакомиться с существенными условиями кредита или ипотечного кредита и при желании сравнить их с существенными условиями кредитования, предлагаемыми другими кредиторами,
- 3) в устной форме разъясняет сущность Персонального листка и его значение,
- 4) в устной форме сообщает о сроке действия персонального листка,
- 5) во время подписания Персонального листка каким-либо образом не ориентирует потребителя, однако сообщает ему о количестве подписей,
- 6) в устной форме разъясняет о возможных различиях между персональным листком и договором о кредитовании или ипотечном кредитовании, обусловленных изменением графика погашения.

(пункт 57 отредактирован, 27.05.19, номер 74-Н)

58. Кредитор на основании утвержденных условий заполняет Персональный листок, ставит подпись и выбранным потребителем способом (вручную, на территории кредитора, посредством почтовой связи, электронной почтой) вручает или отправляет Персональный листок потребителю.

59. В случае выбора средства почтовой связи или электронной почты кредитор отправляет Персональный листок потребителю (поручителю) в течение 1 рабочего дня после утверждения кредитной заявки. В случае выбора способа получения Персонального листка из рук в руки на территории кредитора, кредитор вручает потребителю Персональный листок при первом же посещении территории кредитора. Если в случае выбора метода из рук в руки потребитель (поручитель) не посещает территорию кредитора или посещает ее, но невозможно идентифицировать потребителя (поручителя) и у кредитора есть адрес электронной почты, кредитор отправляет электронную версию Персонального листка.

(пункт 59 отредактирован, 27.05.19, номер 74-Н)

60. Кредитор по крайней мере три года сохраняет документы доказывающие факт предоставления Персонального листка (например, квитанцию, выданную потребителем, документ, подтверждающий факт отправки письма, сообщение с уведомлением по электронной почте).

61. Если для потребителя (поручителя (если таковой имеется)) понятна информация, включенная в Персональный листок, и он согласен с Персональным листком, потребитель подписывает два экземпляра Персонального листка (три экземпляра, при наличии поручителя) и возвращает их кредитору (поручителю) из рук в руки на территории кредитора или электронным способом – факсом либо существующей электронной почтой. В том случае, когда Персональный листок предоставляется потребителю в онлайн-доме через личную страницу пользователя или другие онлайн-средства, идентифицированные процедурами финансового учреждения, Персональный листок считается подписанным, если в полях, которые должны быть подписаны, есть удостоверяющая отметка (например, check box) а возвратом считается выполнение действий, требуемых для согласия (например, нажатие кнопки подтверждения, «Я согласен получить кредит в соответствии с условиями Персонального листка»).

62. Один экземпляр подписанного Персонального листка предоставляется потребителю, а второй подлежит архивации со стороны кредитора. При наличии поручителя второй экземпляр Персонального листка предоставляется поручителю.

63. Условия персонального листка действительны в течение 10 рабочих дней после сообщения потребителю о положительном решении относительно его кредитной заявки. В случае, если потребитель (поручитель) желает немедленно подписать Персональный листок, кредитор предоставляет потребителю (поручителю) достаточно времени, чтобы подробно ознакомиться с Персональным листком. В случае кредитов, предоставленных через онлайн-дом, через личную страницу потребителя, идентифицированную посредством соответствующих процедур финансовой организации, или в случае кредитов, предоставляемых с помощью других онлайн-методов, кредитор обеспечивает, чтобы знак подтверждения (например, checkbox), размещенный в полях, которые необходимо подписать, активировался по крайней мере через 3 минуты. А в случае технической и программной невозможности в заметной форме отмечается важность ознакомления с Персональным листком. Если потребитель предоставляет кредитору подписанный листок позднее установленного срока, кредитор согласно своим внутренним правовыми актам сам решает - принять листок и заключить договор о кредитовании или ипотечном кредитовании на данных условиях или нет.

(пункт 63 изменен, 27.05.19, номер 74-Н)

64. (пункт 64 утратил силу, 27.05.19, номер 74-Н)

65. Информация в Персональном листке заполняется с помощью руководства о заполнении. Руководство по заполнению предусмотрено исключительно для финансовых организаций и потребителю не предоставляется.

Персональный листок потребительского кредита (Приложение 1 Образец 1 и Образец 1.1) заполняется в соответствии с Образцом 1.2 Приложения 1 к настоящему Положению. Персональный листок кредитных линий (овердрафтов) (Приложение 1 Образец 2 и Образец 2.1) заполняется в соответствии с Образцом 2.2 Приложения 1 к настоящему Положению. Персональный листок сельскохозяйственных кредитов (Приложение 1 Образец 3 и Образец 3.1) заполняется в соответствии с Образцом 3.2 Приложения 1 к настоящему Положению. Персональный листок ипотечных кредитов (Приложение 1 Образец 4 и Образец 4.1) заполняется в соответствии с Образцом 4.2 Приложения 1 к настоящему Положению.

(пункт 65 отредактирован, 27.05.19, номер 74-Н)

66. Кредитор не может изменить текст, раскладку и последовательность информации и дизайн персонального листка, однако может:

- 1) добавить свой торговый знак (лого);
- 2) изменить оттенки бумаги в соответствии с маркетинговой политикой;
- 3) при необходимости добавить на второй странице листка информацию о более чем одном поручителе или созаемщике в том же формате;
- 4) если по данной ссуде нет поручителя или созаемщика, предоставить листки без информации о поручителе или созаемщике.

(пункт 66 отредактирован, 27.05.19, номер 74-Н)

67. В случае, если один кредит предоставляется более чем одному лицам, кредитор предоставляет по одному экземпляру персонального листка каждому потребителю в порядке, установленном настоящей главой.

68. В случае, если выполнение обязательств обеспечено поручительством более чем одного лица, кредитор предоставляет по одному экземпляру персонального листка каждому поручителю в порядке, установленном настоящей главой.

ГЛАВА 10. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ ПОСРЕДСТВОМ СИСТЕМЫ АУОФД

69. При осуществлении операций без применения платежных инструментов, до предоставления услуг посредством АУОФД финансовое знакомит потребителя с основными условиями, установленными платами за посредничество, используемыми обменными курсами, предусмотренными временными лимитами и прочими существенными условиями для осуществления данной операции.

70. Услуги предоставляются со стороны финансовой организации только при условии получения четкого согласия или инструкции от потребителя (после нажатия кнопки, подразумевающей положительный ответ на запрос о предоставлении услуги на экране АУОФД).

71. В случае если программно-технические возможности АУОФД не позволяют не позволяют выплатить сумму возврата денежных средств, выплаченных сверх причитающейся суммы, посредством АУОФД потребителю должны быть предложены по-крайней мере два способа возврата сдачи (возможными способами возврата сдачи могут являться, например, принятие дополнительной платы за предоставленную услугу, пополнение номера мобильного телефона, пополнение банковских

(карточных) счетов и счетов электронных денег, а также другие способы): Соответствующее объявление об этом должно быть размещено (представлено) на АУОФД, в заметном для обзора месте, или на экране АУОФД, легким для прочтения шрифтом.

72. На АУОФД размещается название финансового учреждения-оператора и номер телефона, обслуживающего потребителей (при возможности, телефонный номер круглосуточного обслуживания), с помощью которого потребитель может связаться с соответствующим отделом службы финансового учреждения с целью получения помощи или консультации.

73. После осуществления каждой операции с помощью АУОФД потребителю выдается квитанция, удостоверяющая выполнение операции. Квитанция может быть не предоставлена потребителю только в случае получения его четкого согласия или инструкции о не получении квитанции. Когда невозможно выдать квитанцию посредством АУОФД, перед предоставлением услуги необходимо сообщить потребителю о невозможности выдачи квитанции и продолжать предоставление данной услуги исключительно при условии получения его четкого согласия или инструкции на получение услуги.

74. Квитанция, предоставляемая посредством АУОФД должна содержать по крайней мере реквизиты, установленные «Минимальными реквизитами документов, используемых во время выполнения платежно-расчетных операций и правилами их заполнения», утвержденные решением совета центрального банка номер 186-Н от 14 ноября 2016 года и идентификационные данные АУОФД (идентификатор АУОФД и (или) адрес его размещения).

75. В случае, если реквизиты квитанции, подтверждающей сделку с помощью АУОФД, не определены правовыми актами Центрального банка, квитанция, сформированная в ходе транзакции, должна включать, как минимум, следующие реквизиты:

- 1) код подтверждения сертификации (если есть);
- 2) дату и час составления квитанции;
- 3) идентификационные данные АУОФД (идентификатор АУОФД и (или) адрес его размещения);
- 4) сумма сделки, включая деньги, полученные от потребителя и переданные потребителю в случае торговли валютой;
- 5) валюта сделки, включая валюты суммы, принятой потребителем и предоставленной потребителю в случае операций по купле и продаже иностранной валюты,
- 6) тип сделки;
- 7) в случае транзакции притока денежных средств на счет, номер счета или платежной карты (в допустимых размерах в соответствии с правилами безопасности).

76. Квитанция, подтверждающая транзакцию, должна быть, по крайней мере, на армянском (армянский алфавит) и английском (латинский алфавит) языке, а в случае предоставления квитанции на другом языке, в соответствии с выбором организации, обслуживающей АУОФД.

77. АУОФД должно содержать меню как минимум на армянском и английском языке (два языка могут быть представлены совместно или предварительно выбрав один из них). При наличии возможности выбора других языков, предложение о выборе этих языков должно быть составлено на соответствующем языке и в течение всего периода осуществления транзакции с помощью АУОФД, выбранный язык не должен изменяться.

78. Доступность обслуживания посредством АУОФД в течение года должна быть не менее 97 процентов. Для АУОФД, установленных в участках с круглосуточной доступностью, расчет 97 процентов доступности осуществляется с учетом рабочего времени данного участка.

79. До осуществления операций с применением платежных карт финансовое учреждение, обслуживающее АУОФД должно представить информацию о посреднических платежах, взимаемых ей за предоставление услуг посредством АУОФД (если имеются), на хорошо обозримом для потребителя месте на экране или лицевой части АУОФД.

80. В случае, если есть возможность погасить обязательства по кредитному договору или договору ипотечного кредитования посредством АУОФД, кредитор должен обеспечить, чтобы, помимо инструкции «Очередное погашение кредита», на странице погашения кредита имела также инструкция «Досрочное погашение кредита». При чем после нажатия на инструкцию «Досрочное погашение кредита» потребителю (лицу, производящему платеж) сообщается посредством сообщения, что «данное погашение не является очередным погашением кредита и платеж будет направлен на погашение основной суммы кредита, соответственно изменив график погашения кредита, если потребитель (лицо, производящее платеж) не даст другого распоряжения». По возможности, после инструкции «Досрочное погашение ипотечного кредита» потребителю (лицу, производящему платеж) также сообщается о возможных штрафах, пени и других возможных последствиях. В конце операции на экране АУОФД появляется сообщение о том, что досрочное погашение было произведено, график погашения кредита изменен, и потребитель может обратиться в сервисную компанию через один рабочий день, чтобы узнать о следующей дате погашения и получить новый график.

(пункт 80 добавлен, 27.05.19, номер 74-Н)

81. В случае, если потребитель (лицо, производящее платеж) посредством АУОФД производит очередное погашение кредита в запланированный день и погашение просроченного обязательства или одно из них, причем сумма платежа превышает сумму очередного погашения или просроченного обязательства, с помощью сообщения, которое появляется на экране АУОФД, объявляется о том, что переплаты сумм, подлежащих выплате, считаются досрочным выполнением (погашением) обязательств и уменьшают основную сумму кредита, а также платежи образующие доход кредитора, которые пропорционально включаются в общую стоимость кредита, если потребитель (лицо, производящее платеж) не дал другого распоряжения. По возможности кредитор обеспечивает возможность дачи других распоряжений, касающихся перевыплат, финансовой организацией, эксплуатирующей АУОФД, заранее предоставив краткое описание распоряжений.

(пункт 81 добавлен, 27.05.19, номер 74-Н)

ГЛАВА 11. КОММУНИКАЦИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ ПО ВОПРОСАМ КРЕДИТОВАНИЯ, ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ, ДОСРОЧНОГО ВЫПОЛНЕНИЯ (ПОГАШЕНИЯ) ОБЯЗАТЕЛЬСТВ, ПРЕДУСМОТРЕННЫХ ДОГОВОРом ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ

82. В данной главе определены процедуры досрочного выполнения (погашения) обязательств, предусмотренных кредитным и ипотечным договором (далее - обязательства) и информация об этом, предоставляемая (раскрываемая) потребителю.

83. В случае досрочного выполнения (погашения) обязательств, предусмотренных договором, информация, предоставляемая потребителю (лицу, производящему платеж) на территории кредитора или по месту деятельности финансовой организации, обслуживающей кредит, в том числе ипотечный, может быть письменной или устной, а в случае досрочного выполнения (погашения) обязательств посредством АУОФД или в онлайн режиме, посредством сообщения на экране АУОФД или на экране оборудования удаленного обслуживания соответственно.

84. В случае досрочного погашения посредством АУОФД или в онлайн режиме, потребителю (лицу, производящему платеж) предоставляется информация, указанная в пункте 80 настоящего Положения, посредством сообщений, появляющихся на экране АУОФД или в онлайн режиме.

85. При наличии у организации информации о средствах электронной (удаленной) связи с потребителем (адрес электронной почты, номер мобильного телефона и т. д.), организация в течение 1 рабочего дня после выполнения обязательств информирует потребителя по электронной почте, коротким сообщением или телефонным звонком о том, что последний выполнил обязательства досрочно (погашение), данное погашение было направлено на уменьшение основной суммы кредита и пропорциональное уменьшение платежей, входящих в общие расходы, формирующие доход кредитора. Также сообщается о том, что график дальнейших погашений был изменен и что потребитель может обратиться в организацию-кредитор в течение одного рабочего дня для получения расписания с новыми погашениями, а также для получения информации о следующем погашении.

86. В случае потребительского кредита:

1) Досрочным выполнением (погашением) обязательств является платеж, произведенный потребителем (лицом, производящим платеж) в счет погашения обязательств, не совпадающий с датой платежа (регулярный платеж), предусмотренной графиком погашения кредитного договора, или размером подлежащего оплате обязательства.

2) Выполнение (погашение) обязательств не является досрочным, если:

а. имеется письменное распоряжение потребителя (лица, производящего платеж) где указана «другая цель» платежа (например, направить для очередной выплаты процентов следующих 2 месяцев или для погашения основной суммы кредита и т. д.) либо;

б. Потребитель (лицо, производящее платеж) не произвел оплату, предусмотренную графиком погашения данного договора.

3) Кредитор осуществляет досрочное выполнение (погашение) обязательств путем уменьшения основной суммы кредита на сумму, уплаченную потребителем (лицом, производящим платеж), пропорционально

уменьшая платежи, входящие в общие расходы, формирующие доход кредитора, если потребитель (лицо, производящее платеж) не дает другое платежное распоряжение.

4) В случае, если потребитель (лицо, производящее платеж) производит очередное погашение кредита и погашение просроченного обязательства в запланированный день, либо одно из них и сумма платежа превышает сумму очередного погашения или просроченного обязательства, сумма, превышающая размер очередного платежа или просроченного обязательства, считается досрочным выполнением (погашением) обязательств, и день платежа вычитается из основной суммы кредита. Сумма платежа пропорционально уменьшается в размере платежей, входящих в общие расходы, формирующие доход кредитора, за исключением случаев, когда потребитель (лицо, производящее платеж) выдал другое распоряжение о сумме к оплате (например, направить на очередную выплату процентов следующих 2 месяцев или на погашение основной суммы кредита и т. д.):

5) В случае досрочного выполнения (погашения) потребителем (лицом производящим платеж) обязательств, предусмотренных договором, на территории кредитора или по месту деятельности финансовой организации, обслуживающей кредит, обслуживающий работник письменно или устно информирует потребителя (лицо производящее платеж) о том, что:

а. если иное не указано потребителем (лицом производящим платеж), досрочный (погашенный) платеж будет использован для погашения основной суммы кредита, пропорционально уменьшаются платежи, входящие в общие расходы, формирующие доход кредитора и график погашения кредита будет изменен в размере уплаченной суммы;

б. о дате и размере следующего платежа, а также о действиях, определенных в пункте 36 настоящего Положения, касающихся предоставления нового графика погашения.

6) В случае, если потребитель (лицо производящее платеж) производит регулярное погашение кредита и погашение просроченного обязательства либо одно из них, и планируемый платеж превышает сумму очередного погашения или размер просроченного обязательства, потребителя (лицо производящее платеж) также устно информируют о том, что уплаченные сверх суммы считаются досрочным выполнением (погашением) обязательств, уменьшая основную сумму кредита и пропорционально платежи, входящие в общие расходы, формирующие доход кредитора, если потребитель (лицо, производящее платеж) не дает другое платежное распоряжение.

87. В случае ипотечных кредитов:

1) Платеж потребителя (лица, производящего платеж), направленный на погашение обязательств, не совпадающий с датой платежа (очередной платеж) или суммой обязательства, подлежащего выплате согласно графику погашения кредитного договора, считается досрочным погашением только в том случае, если:

- а. досрочное погашение не накладывает на потребителя обязательства по уплате штрафа, пени или других негативных последствий; или
- б. потребитель (лицо производящее платеж) требует, чтобы платеж считался досрочным погашением.
- 2) Кредитор осуществляет досрочное выполнение (погашение) обязательств в размере, уплаченном потребителем (лицом, производящим платеж), уменьшая основную сумму кредита и пропорционально платежи, входящие в общие расходы, формирующие доход кредитора, если потребитель (лицо, производящее платеж) не дает другое платежное распоряжение.
- 3) В случае досрочного выполнения (погашения) потребителем (лицом производящим платеж) обязательств, предусмотренных договором, на территории кредитора или по месту деятельности финансовой организации, обслуживающей кредит, обслуживающий работник письменно или устно информирует потребителя (лицо производящее платеж):
- а. о праве выбора потребителя (лица, производящего платеж), согласно пункту 2 части 1 статьи 13 закона Республики Армения «О квартирном ипотечном кредитовании»;
- б. о действиях, предусмотренных подпунктами 1 и 2 пункта 87 настоящего Положения;
- в. о применяемых штрафах, пени, случаях перерасчета процентов и порядке действий, в случае возмещения убытков или дополнительного дохода в результате реинвестирования суммы кредита, уменьшения будущих расходов, а также о других возможных последствиях;
- г. о дате и размере следующего платежа, а также о действиях, определенных в пункте 36 настоящего Положения.

(Глава 11 дополнена, 27.05.19, номер 74-Н)

Приложение 1
Решения 229-Н
Совета Центрального банка
Республики Армения
от 28 июля 2009 года

Образец 1

Руководство по заполнению индивидуального листка существенных условий потребительского кредита (далее по тексту: Индивидуальный листок)

Данное руководство заемщику не предоставляется.

1. Кредитор заполняет незаполненные части данного образца шрифтом («Юникод»), размером шрифта и цветовыми оттенками в соответствии с текстами индивидуального листка.

2. **Предоставление Индивидуального листка** заемщику для потребительских кредитов является обязательным. По желанию кредитора индивидуальный листок может быть предоставлен также и для других кредитов.

3. В разделе **«Товарный знак кредитора»** размещается официальный товарный знак кредитора.

4. Напротив знака **«№»** заполняется порядковый номер Индивидуального листка, предоставляемого кредитором.

5. В строке **«Условия данного листка действуют до ...»** заполняется срок действия условий, указанных кредитором в данном листке, в формате день/месяц/год.

6. В части **«Номер телефона»** заполняется номер телефона кредитора отличающимся от текста крупным шрифтом и бросающейся в глаза форме. Причем, в случае существования централизованной горячей линии, указывается номер телефона горячей линии, а в случае ее отсутствия, указывается номер телефона, по которому заемщик может беспрепятственно связаться с кредитором.

7. В строке **«Наименование кредитора»** заполняется полное наименование организации кредитора.

8. В строке **«1.1 Название»** заполняется название и тип потребительского кредита, предоставляемого кредитором. Например: потребительской кредит «Экспресс кредит».

9. В строке **«1.2 Сумма»** заполняется размер суммы кредита. Например, 800,000.

10. В строке **«1.3 Валюта»** заполняется валюта кредита.

11. В строке **«1.4 Срок»** заполняется срок кредита в месяцах. Например, 24.

12. В строке **«1.5 Годовой номинальный % (ГНП)»** заполняется годовая номинальная процентная ставка кредита. Например, 18.

13. В строке **«1.6 Годовой фактический % (ГФП)»** заполняется годовая фактическая процентная ставка кредита. Например, 19,70.

14. В части **«2.1 Частота погашений»** соответственно заполняется частота погашения основной суммы и процентной ставки (месяц, квартал, полугодие, год и так далее). В случае, если кредитор предусмотрел «другую» частоту погашения кредита, указывается периодичность и форма.

15. В строке **«2.2 Предоплата»** указывается размер суммы предоплаты кредита. Например 50,000. В случае, если размер предоплаты не установлен, в соответствующей строке заполняется: «Не требуется».

16. В строке **«4.1 дата и размер 1-го погашения»** заполняется дата и размер первого погашения для утвержденного кредита, предусмотренные предварительным графиком (в качестве начала кредита принимая день утверждения кредита). В данной строке также отмечается, что в зависимости от даты заключения договора дата первого погашения может быть изменена.

17. В строке **«4.2 Общий размер погашения»** заполняется общая сумма основной суммы кредита, процентов и других платежей. Например, 920,000.

18. В строке **«4.3 Основная сумма»** заполняется размер основной суммы кредита. Например, 800,000.

19. В строке **«4.4 Сумма процентов»** заполняется общая сумма процентов по кредиту. Например, 700,000.

20. В строке **«4.5 Прочие платежи»** заполняется общая сумма, прочих платежей по кредиту в виде целого числа. Например 65,000 драмов.

В пропущенных строках по отдельности заполняются виды взимаемых платежей (например, за рассмотрение заявки, обслуживание, оценку обеспечения и т. д.), размеры платежей в виде целого числа или процентов (по отношению к основной сумме) и частота (например, одноразовая выплата).

Например, «Рассмотрение заявки – 25,000 драмов (одноразовая выплата).

21. В строке **«5.1 Залог»** заполняется вид (виды) залогов, являющихся средством обеспечения кредита, и их описание. Например, автомобиль марки «АБВГД» 2014г. В случае отсутствия требования о залоге в соответствующей строке заполняется: «Не требуется».

22. В строке **«5.2 Поручительство»** заполняется имя и фамилия гаранта (гарантов). В случае отсутствия гаранта по кредиту в соответствующей строке заполняется: «Не требуется».

23. В строке **«6.1 В случае невыплаты основной суммы кредита»** заполняется сумма штрафа/пени в случае невыплаты основной суммы кредита и случаи их применения. Например, в случае просрочки в 3 и более рабочих дней, 2% от остатка просроченного кредита, ежедневно.

24 В строке. **«6.2 В случае невыплаты процентной ставки»** заполняется сумма штрафа/пени в случае невыплаты процентной ставки кредита и случаи применения.. Например, 0.1% от остатка просроченного кредита, ежедневно.

25. В строке **«6.3 В случае невыплаты прочих платежей»** заполняется сумма штрафа/пени в случае невыплаты прочих обязательств по данному кредиту. В случае если другие штрафы/пени не предусмотрены, в соответствующей строке заполняется: «Не требуется».

26. В строке **«6.4 Очередность погашений»** заполняется очередность погашения заемщиком кредитных обязательств штрафа/пени, процентная ставка, основная сумма).

Например:

1. Основная сумма

2. Проценты

.....

27. В сообщении **«9. Подтверждаю, что информация, представленная на этом листке, является точной»** ставится подпись ответственного лица кредитора и заполняется дата предоставления листка получателю кредита. В случае отправления листка с помощью почтовой или электронной связи заполняется дата отправки листка. В случае, если листок передается получателю кредита из рук в руки заполняется фактическая дата передачи листка. Последовательно заполняются имя, адрес проживания, номер телефона и адрес электронной почты кредитора, через которые заемщик может получить исчерпывающую информацию о предоставленном кредите.

28. В сообщении **«10. Подтверждаю, что до заключения договора я получил и понял всю информацию, представленную в данном листке»** ставится подпись получателя кредита и заполняется дата получения листка. Последовательно заполняются имя, адрес проживания, номер телефона и адрес электронной почты заемщика (при наличии), выбранный заемщиком способ связи с кредитором.

29. В сообщении **«11. Желаю предоставить поручительство, ознакомился и осознаю последствия предоставления поручительства»** ставится подпись поручителя и заполняется дата получения

листка. Последовательно заполняются имя, адрес проживания, номер телефона и адрес электронной почты поручителя (при наличии), выбранный поручителем способ связи с кредитором.

30. В случае отсутствия поручителя предоставляется соответствующий листок, в котором отсутствует информация, предусмотренная по пунктам 8 и 11».

Образец 2
(Кредитная линия (овердрафт))

Образец 2.2
(руководство по кредитной линии (овердрафт))

Руководство по заполнению индивидуального листка существенных условий потребительского кредита (далее по тексту: Индивидуальный листок)

Данное руководство заемщику не предоставляется.

1. Кредитор заполняет незаполненные части данного образца шрифтом («Юникод»), размером шрифта и цветовыми оттенками в соответствии с текстами индивидуального листка.

2. **Предоставление Индивидуального листка** заемщику для потребительских кредитов является обязательным. По желанию кредитора индивидуальный листок может быть предоставлен также и для других кредитов.

3. В разделе **«Товарный знак кредитора»** размещается официальный товарный знак кредитора.

4. Напротив знака **«№»** заполняется порядковый номер Индивидуального листка, предоставляемого кредитором.

5. В строке **«Условия данного листка действуют до ...»** заполняется срок действия условий, указанных кредитором в данном листке, в формате день/месяц/год.

6. В части **«Номер телефона»** заполняется номер телефона кредитора отличающимся от текста крупным шрифтом и бросающейся в глаза форме. Причем, в случае существования централизованной горячей линии, указывается номер телефона горячей линии, а в случае ее отсутствия, указывается номер телефона, по которому заемщик может беспрепятственно связаться с кредитором.

7. В строке **«Наименование кредитора»** заполняется полное наименование организации кредитора.

8. В строке **«1.1 Название»** заполняется название и тип потребительского кредита, предоставляемого кредитором. Например: потребительской кредит «Экспресс кредит».

9. В строке **«1.2 Сумма»** заполняется размер суммы кредита. Например, 800,000.

10. В строке **«1.3 Валюта»** заполняется валюта кредита.

11. В строке **«1.4 Срок»** заполняется срок кредита в месяцах. Например, 24.

12. В строке **«1.5 Годовой номинальный % (ГНП)»** заполняется годовая номинальная процентная ставка кредита. Например, 18.

13. В строке **«1.6 Годовой фактический % (ГФП)»** заполняется годовая фактическая процентная ставка кредита. Например, 19,70. В случае кредитов в иностранной валюте в незаполненной части заполняется также обменный курс, который является основой для расчета фактической годовой процентной ставки. Например, 1 доллар = 478 драмов, или 1 евро = 503 драмов.

14. В части **«2.1 Частота погашений»** соответственно заполняется частота погашения основной суммы и процентной ставки (месяц, квартал, полугодие, год и так далее). В случае, если кредитор предусмотрел «другую» частоту погашения кредита, указывается периодичность и форма.

15. В строке **«2.2 Предоплата»** указывается размер суммы предоплаты кредита. Например 50,000. В случае, если размер предоплаты не установлен, в соответствующей строке заполняется: «Не требуется».

16. В строке **«4.1 Общий размер погашения»** заполняется общая сумма основной суммы кредита, процентов и других платежей. Например, 920,000.

17. В строке **«4.2 Основная сумма»** заполняется размер основной суммы кредита. Например, 800,000.

18. В строке **«4.3 Прочие платежи»** заполняется общая сумма, прочих платежей по кредиту в виде целого числа. Например 65,000 драмов.

В пропущенных строках по отдельности заполняются виды взимаемых платежей (например, за рассмотрение заявки, обслуживание, оценку обеспечения и т. д.), размеры платежей в виде целого числа или процентов (по отношению к основной сумме) и частота (например, одноразовая выплата).

Например, «Рассмотрение заявки – 25,000 драмов (одноразовая выплата).

21. В строке **«5.1 Залог»** заполняется вид (виды) залогов, являющихся средством обеспечения кредита, и их описание. Например, автомобиль марки «АБВГД» 2014г. В случае отсутствия требования о залоге в соответствующей строке заполняется: «Не требуется».

22. В строке **«5.2 Поручительство»** заполняется имя и фамилия гаранта (гарантов). В случае отсутствия гаранта по кредиту в соответствующей строке заполняется: «Не требуется».

23. В строке **«6.1 В случае невыплаты основной суммы кредита»** заполняется сумма штрафа/пени в случае невыплаты основной суммы кредита и случаи их применения. Например, в случае просрочки в 3 и более рабочих дней, 2% от остатка просроченного кредита, ежедневно.

24 В строке. **«6.2 В случае невыплаты процентной ставки»** заполняется сумма штрафа/пени в случае невыплаты процентной ставки кредита и случаи применения.. Например, 0.1% от остатка просроченного кредита, ежедневно.

25. В строке **«6.3 В случае невыплаты прочих платежей»** заполняется сумма штрафа/пени в случае невыплаты прочих обязательств по данному кредиту. В случае если другие штрафы/пени не предусмотрены, в соответствующей строке заполняется: «Не требуется».

26. В строке **«6.4 Очередность погашений»** заполняется очередность погашения заемщиком кредитных обязательств (штрафы/пени, процентная ставка, основная сумма).

Например:

1. Основная сумма

2. Проценты

.....

27. В сообщении **«9. Подтверждаю, что информация, представленная на этом листке, является точной»** ставится подпись ответственного лица кредитора и заполняется дата предоставления листка получателю кредита. В случае отправления листка с помощью почтовой или электронной связи заполняется дата отправки листка. В случае, если листок передается получателю кредита из рук в руки заполняется фактическая дата передачи листка. Последовательно заполняются имя, адрес проживания, номер телефона и адрес электронной почты кредитора, через которые заемщик может получить исчерпывающую информацию о предоставленном кредите.

28. В сообщении **«10. Подтверждаю, что до заключения договора я получил и понял всю информацию, представленную в данном листке»** ставится подпись получателя кредита и заполняется дата получения листка. Последовательно заполняются имя, адрес проживания, номер телефона и

адрес электронной почты заемщика (при наличии), выбранный заемщиком способ связи с кредитором.

29. В сообщении **«11. Желаю предоставить поручительство, ознакомился и осознаю последствия предоставления поручительства»** ставится подпись поручителя и заполняется дата получения листка. Последовательно заполняются имя, адрес проживания, номер телефона и адрес электронной почты поручителя (при наличии), выбранный поручителем способ связи с кредитором.

30. В случае отсутствия поручителя предоставляется соответствующий листок, в котором отсутствует информация, предусмотренная по пунктам 8 и 11».

Образец 3
(Сельскохозяйственный кредит)

Образец 3.2
(руководство по сельскохозяйственному кредиту)

Руководство по заполнению индивидуального листка существенных условий потребительского кредита (далее по тексту: Индивидуальный листок)

Данное руководство заемщику не предоставляется.

1. Кредитор заполняет незаполненные части данного образца шрифтом («Юникод»), размером шрифта и цветовыми оттенками в соответствии с текстами индивидуального листка.

2. **Индивидуальный листок** выдается для сельскохозяйственных кредитов на сумму до 2,000,000 драмов и (или) эквивалента в иностранной валюте. По желанию кредитора индивидуальный листок может быть предоставлен также и для других кредитов.

3. В разделе **«Товарный знак кредитора»** размещается официальный товарный знак кредитора.

4. Напротив знака **«№»** заполняется порядковый номер Индивидуального листка, предоставляемого кредитором.

5. В строке **«Условия данного листка действуют до ...»** заполняется срок действия условий, указанных кредитором в данном листке, в формате день/месяц/год.

6. В части **«Номер телефона»** заполняется номер телефона кредитора отличающимся от текста крупным шрифтом и бросающейся в глаза форме. Причем, в случае существования централизованной горячей линии, указывается номер телефона горячей линии, а в случае ее отсутствия, указывается номер телефона, по которому заемщик может беспрепятственно связаться с кредитором.

7. В строке **«Наименование кредитора»** заполняется полное наименование организации кредитора.

8. В строке **«1.1 Название»** заполняется название и тип потребительского кредита, предоставляемого кредитором. Например: потребительский кредит «Экспресс кредит».

9. В строке **«1.2 Сумма»** заполняется размер суммы кредита. Например, 800,000.

10. В строке **«1.3 Валюта»** заполняется валюта кредита.

11. В строке **«1.4 Срок»** заполняется срок кредита в месяцах. Например, 24.

12. В строке **«1.5 Годовой номинальный % (ГНП)»** заполняется годовая номинальная процентная ставка кредита. Например, 18.

13. В строке **«1.6 Годовой фактический % (ГФП)»** заполняется годовая фактическая процентная ставка кредита. Например, 19,70. В случае кредитов в иностранной валюте в незаполненной части

заполняется также обменный курс, который является основой для расчета фактической годовой процентной ставки. Например, 1 доллар = 478 драмов, или 1 евро = 503 драмов.

14. В части **«2.1 Частота погашений»** соответственно заполняется частота погашения основной суммы и процентной ставки (месяц, квартал, полугодие, год и так далее). В случае, если кредитор предусмотрел «другую» частоту погашения кредита, указывается периодичность и форма.

15. В строке **«2.2 Предоплата»** указывается размер суммы предоплаты кредита. Например 50,000. В случае, если размер предоплаты не установлен, в соответствующей строке заполняется: «Не требуется».

16. В строке **«4.1 дата и размер 1-го погашения»** заполняется дата и размер первого погашения для утвержденного кредита, предусмотренные предварительным графиком (в качестве начала кредита принимая день утверждения кредита). В данной строке также отмечается, что в зависимости от даты заключения договора дата первого погашения может быть изменена.

17. В строке **«4.2 Общий размер погашения»** заполняется общая сумма основной суммы кредита, процентов и других платежей. Например, 920,000.

18. В строке **«4.3 Основная сумма»** заполняется размер основной суммы кредита. Например, 800,000.

19. В строке **«4.4 Сумма процентов»** заполняется общая сумма процентов по кредиту. Например, 700,000.

20. В строке **«4.5 Прочие платежи»** заполняется общая сумма, прочих платежей по кредиту в виде целого числа. Например 65,000 драмов.

В пропущенных строках по отдельности заполняются виды взимаемых платежей (например, за рассмотрение заявки, обслуживание, оценку обеспечения и т. д.), размеры платежей в виде целого числа или процентов (по отношению к основной сумме) и частота (например, одноразовая выплата).

Например, «Рассмотрение заявки – 25,000 драмов (одноразовая выплата)».

21. В строке **«5.1 Залог»** заполняется вид (виды) залогов, являющихся средством обеспечения кредита, и их описание. Например, автомобиль марки «АБВГД» 2014г. В случае отсутствия требования о залоге в соответствующей строке заполняется: «Не требуется».

22. В строке **«5.2 Поручительство»** заполняется имя и фамилия гаранта (гарантов). В случае отсутствия гаранта по кредиту в соответствующей строке заполняется: «Не требуется».

23. В строке **«6.1 В случае невыплаты основной суммы кредита»** заполняется сумма штрафа/пени в случае невыплаты основной суммы кредита и случаи их применения. Например, в случае просрочки в 3 и более рабочих дней, 2% от остатка просроченного кредита, ежедневно.

24 В строке. **«6.2 В случае невыплаты процентной ставки»** заполняется сумма штрафа/пени в случае невыплаты процентной ставки кредита и случаи применения.. Например, 0.1% от остатка просроченного кредита, ежедневно.

25. В строке **«6.3 В случае невыплаты прочих платежей»** заполняется сумма штрафа/пени в случае невыплаты прочих обязательств по данному кредиту. В случае если другие штрафы/пени не предусмотрены, в соответствующей строке заполняется: «Не требуется».

26. В строке **«6.4 Очередность погашений»** заполняется очередность погашения заемщиком кредитных обязательств (штрафы/пени, процентная ставка, основная сумма).

Например:

1. Основная сумма

2. Проценты

.....

27. В сообщении **«9. Подтверждаю, что информация, представленная на этом листке, является точной»** ставится подпись ответственного лица кредитора и заполняется дата предоставления

листка получателю кредита. В случае отправления листка с помощью почтовой или электронной связи заполняется дата отправки листка. В случае, если листок передается получателю кредита из рук в руки заполняется фактическая дата передачи листка. Последовательно заполняются имя, адрес проживания, номер телефона и адрес электронной почты кредитора, через которые заемщик может получить исчерпывающую информацию о предоставленном кредите.

28. В сообщении **«10. Подтверждаю, что до заключения договора я получил и понял всю информацию, представленную в данном листке»** ставится подпись получателя кредита и заполняется дата получения листка. Последовательно заполняются имя, адрес проживания, номер телефона и адрес электронной почты заемщика (при наличии), выбранный заемщиком способ связи с кредитором.

29. В сообщении **«11. Желаю предоставить поручительство, ознакомился и осознаю последствия предоставления поручительства»** ставится подпись поручителя и заполняется дата получения листка. Последовательно заполняются имя, адрес проживания, номер телефона и адрес электронной почты поручителя (при наличии), выбранный поручителем способ связи с кредитором.

30. В случае отсутствия поручителя предоставляется соответствующий листок, в котором отсутствует информация, предусмотренная по пунктам 8 и 11».

Образец 4
(Ипотечный кредит)

Образец 4.2
(руководство по ипотечному кредиту)

Руководство по заполнению индивидуального листка существенных условий потребительского кредита (далее по тексту: Индивидуальный листок)

Данное руководство заемщику не предоставляется.

1. Кредитор заполняет незаполненные части данного образца шрифтом («Юникод»), размером шрифта и цветовыми оттенками в соответствии с текстами индивидуального листка.

2. **Индивидуальный листок** выдается в обязательном порядке для ипотечных кредитов. По желанию кредитора индивидуальный листок может быть предоставлен также и для других кредитов.

3. В разделе **«Товарный знак кредитора»** размещается официальный товарный знак кредитора.

4. Напротив знака **«№»** заполняется порядковый номер Индивидуального листка, предоставляемого кредитором.

5. В строке **«Условия данного листка действуют до ...»** заполняется срок действия условий, указанных кредитором в данном листке, в формате день/месяц/год.

6. В части **«Номер телефона»** заполняется номер телефона кредитора отличающимся от текста крупным шрифтом и бросающейся в глаза форме. Причем, в случае существования централизованной горячей линии, указывается номер телефона горячей линии, а в случае ее отсутствия, указывается номер телефона, по которому заемщик может беспрепятственно связаться с кредитором.

7. В строке **«Наименование кредитора»** заполняется полное наименование организации кредитора.

8. В строке **«1.1 Название»** заполняется название и тип потребительского кредита, предоставляемого кредитором. Например: потребительский кредит «Экспресс кредит».
9. В строке **«1.2 Сумма»** заполняется размер суммы кредита. Например, 800,000.
10. В строке **«1.3 Валюта»** заполняется валюта кредита.
11. В строке **«1.4 Срок»** заполняется срок кредита в месяцах. Например, 24.
12. В строке **«1.5 Годовой номинальный % (ГНП)»** заполняется годовая номинальная процентная ставка кредита. Например, 18.
13. В строке **«1.6 Годовой фактический % (ГФП)»** заполняется годовая фактическая процентная ставка кредита. Например, 19,70. В случае кредитов в иностранной валюте в незаполненной части заполняется также обменный курс, который является основой для расчета фактической годовой процентной ставки. Например, 1 доллар = 478 драмов, или 1 евро = 503 драмов.
14. В части **«2.1 Частота погашений»** соответственно заполняется частота погашения основной суммы и процентной ставки (месяц, квартал, полугодие, год и так далее). В случае, если кредитор предусмотрел «другую» частоту погашения кредита, указывается периодичность и форма.
15. В строке **«2.2 Предоплата»** указывается размер суммы предоплаты кредита. Например 50,000. В случае, если размер предоплаты не установлен, в соответствующей строке заполняется: «Не требуется».
16. В строке **«4.1 дата и размер 1-го погашения»** заполняется дата и размер первого погашения для утвержденного кредита, предусмотренные предварительным графиком (в качестве начала кредита принимая день утверждения кредита). В данной строке также отмечается, что в зависимости от даты заключения договора дата первого погашения может быть изменена.
17. В строке **«4.2 Общий размер погашения»** заполняется общая сумма основной суммы кредита, процентов и других платежей. Например, 920,000.
18. В строке **«4.3 Основная сумма»** заполняется размер основной суммы кредита. Например, 800,000.
19. В строке **«4.4 Сумма процентов»** заполняется общая сумма процентов по кредиту. Например, 700,000.
20. В строке **«4.5 Прочие платежи»** заполняется общая сумма, прочих платежей по кредиту в виде целого числа. Например 65,000 драмов.
- В пропущенных строках по отдельности заполняются виды взимаемых платежей (например, за рассмотрение заявки, обслуживание, оценку обеспечения и т. д.), размеры платежей в виде целого числа или процентов (по отношению к основной сумме) и частота (например, одноразовая выплата). Например, «Рассмотрение заявки – 25,000 драмов (одноразовая выплата).
21. В строке **«5.1 Залог»** заполняется вид (виды) залогов, являющихся средством обеспечения кредита, и их описание. Например, автомобиль марки «АБВГД» 2014г. В случае отсутствия требования о залоге в соответствующей строке заполняется: «Не требуется».
22. В строке **«5.2 Поручительство»** заполняется имя и фамилия гаранта (гарантов). В случае отсутствия гаранта по кредиту в соответствующей строке заполняется: «Не требуется».
23. В строке **«6.1 В случае невыплаты основной суммы кредита»** заполняется сумма штрафа/пени в случае невыплаты основной суммы кредита и случаи их применения. Например, в случае просрочки в 3 и более рабочих дней, 2% от остатка просроченного кредита, ежедневно.
- 24 В строке **«6.2 В случае невыплаты процентной ставки»** заполняется сумма штрафа/пени в случае невыплаты процентной ставки кредита и случаи применения.. Например, 0.1% от остатка просроченного кредита, ежедневно.

25. В строке **«6.3 В случае невыплаты прочих платежей»** заполняется сумма штрафа/пени в случае невыплаты прочих обязательств по данному кредиту. В случае если другие штрафы/пени не предусмотрены, в соответствующей строке заполняется: «Не требуется».

26. В строке **«6.4 Очередность погашений»** заполняется очередность погашения заемщиком кредитных обязательств штрафы/пени, процентная ставка, основная сумма).

Например:

1. Основная сумма

2. Проценты

.....

27. В сообщении **«9. Подтверждаю, что информация, представленная на этом листке, является точной»** ставится подпись ответственного лица кредитора и заполняется дата предоставления листка получателю кредита. В случае отправления листка с помощью почтовой или электронной связи заполняется дата отправки листка. В случае, если листок передается получателю кредита из рук в руки заполняется фактическая дата передачи листка. Последовательно заполняются имя, адрес проживания, номер телефона и адрес электронной почты кредитора, через которые заемщик может получить исчерпывающую информацию о предоставленном кредите.

28. В сообщении **«10. Подтверждаю, что до заключения договора я получил и понял всю информацию, представленную в данном листке»** ставится подпись получателя кредита и заполняется дата получения листка. Последовательно заполняются имя, адрес проживания, номер телефона и адрес электронной почты заемщика (при наличии), выбранный заемщиком способ связи с кредитором.

29. В сообщении **«11. Желаю предоставить поручительство, ознакомился и осознаю последствия предоставления поручительства»** ставится подпись поручителя и заполняется дата получения листка. Последовательно заполняются имя, адрес проживания, номер телефона и адрес электронной почты поручителя (при наличии), выбранный поручителем способ связи с кредитором.

30. В случае отсутствия поручителя предоставляется соответствующий листок, в котором отсутствует информация, предусмотренная по пунктам 8 и 11».

(Приложение отредактировано 27.05.19, номер 74-Н, дополнено 30.09.20, номер 164-Н)

*Приложение 2
Решения 229-Н
Совета Центрального банка
Республики Армения
от 28 июля 2009 года*

*Характеристики элементов образца выписки
(заголовок отредактирован 27.05.19, номер 74-Н)*

[illegible]

7	Адрес организации	Адрес головной конторы финансовой организации	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)
8	Контактный телефонный номер и электронный адрес	Телефонный номер или электронный адрес финансовой организации, по которому потребитель может установить связь в случае возникновения вопросов, связанных с выписками.	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)
9	Лого организации	Финансовой организации	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)
10	Номер счета или номер контракта	Номер счета потребителя, для которого составлена выписка. В случае, если: - идентификация потребителя со стороны финансовой организации проводится исключительно с помощью номера договора, указывается номер соответствующего договора, - номер счета совпадает с номером карточки, указывается в размере, допустимом правилами безопасности, - имеется мультивалютная карточка и к карточке прилагается несколько счетов, указываются номера всех карточек.	(O)	(O)	(O)	(-) ²	(O)	(O)	(O)	(-) ²	(O)	(-)	(O)
11	Валюта счета	Валюта счета потребителя. В случае,	(O)	(O)	(O)	(-)	(O)	(O)	(O)	(-)	(O)	(-)	(O)

		По кредитам в иностранной валюте также указывается информация о курсе обмена (например, если кредит выдан в иностранной валюте и проценты, комиссии взимаются в драмах, указывается форма расчета последних и курс конвертации).											
15	Предельная величина	Максимальная сумма кредитной линии (овердрафта), предоставленного потребителю.	(0)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(0)	(-)	(-)	(-)	(-)
16	Использовано	Фактически использованная со стороны потребителя сумма кредитной линии (овердрафта) по состоянию на последний день отчетного периода.	(0)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(0)	(-)	(-)	(-)	(-)
17	Сумма, подлежащая оплате (основная сумма, процентная сумма, штраф, комиссионные выплаты)	Сумма, подлежащая оплате за кредитную линию и использованную часть, по состоянию на последний день отчетного период, включая основную сумму, процентную сумму, штраф, комиссионные выплаты.	(0)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(0)	(-)	(-)	(-)	(-)
18	До (---.---.----) необходимо оплатить или с (---.---.----) до (---.---.----) необходимо оплатить	Общая сумма подлежащая оплате в следующий период и дата или даты.	(0)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(0)	(-)	(-)	(-)	(-)

19	Льготный период до (---,----)	Дата, до которой не начисляются проценты за использование кредитной линии. В случае, если льготный период не установлен, вместо соответствующей даты указывается «не предусмотрено».	(O)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(O)	(-)	(-)	(-)	(-)
20	Действует до:	Окончательный срок использования/погашения кредита, кредитной линии (овердрафта) предоставленного потребителю. В случае бессрочных кредитных линий вместо окончательного срока указывается «бессрочно».	(O)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(O)	(-)	(-)	(-)	(-)
21	Начальный остаток (по состоянию на---,----)	Начальный остаток на счете по состоянию на первый день отчетного периода, (включая находящуюся под арестом, заложенную, замороженную или неиспользованную сумму кредита/овердрафта). В случае, если величина положительная, заполняется сумма со знаком «+» а в случае, если величина отрицательная, сумма указывается со знаком «-». В случае мультивалютных карточек указывается первоначальная величина счета в каждой валюте.	(O)	(O)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(-)
22	Поступления (всего)	Все поступления капитала на счет в течение отчетного периода. Сумма указывается со знаком «+». В случае мультивалютных карточек поступления	(O)	(O)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(-)

		капитала указываются в каждой валюте.											
23	Оттоки (всего)	Все оттоки капитала со счета в течение отчетного периода. Сумма указывается со знаком «-». В случае мультивалютных карточек оттоки капитала указываются в каждой валюте	(O)	(O)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(-)
24	Комиссионные (с транзакций и так далее)	Общая сумма комиссионных, поступивших за отчетный период. Сумма указывается со знаком «-». В случае, если для данной услуги комиссионные не предусмотрены, приводится фраза «не применимо».	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)
25	Неустойка (итого)	Общая сумма неустойки в течение отчетного периода. Сумма указывается со знаком «-». В случае, если по данной услуге выплата неустоек не предусмотрена, указывается «не применимо».	(O)	(-)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)
26	Процентная ставка (итого)	Общая процентная ставка, выплаченная по кредитной линии в отчетный период.	(O)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(O)	(-)	(-)	(-)	(-)
27	Сальдо (по состоянию на --/--/--)	Сальдо на счете по состоянию на последний день отчетного периода, включая находящуюся под арестом, заложенную, замороженную и неиспользованную сумму кредита/овердрафта. В случае мультивалютных карт указывается окончательный баланс счета в каждой валюте.	(O)	(O)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(-)

27.1	В том числе, доступно	Остаток доступный для держателя счета по состоянию на последний день отчетного периода (неиспользования сумма кредита/овердрафта). В случае, если величина положительная, заполняется сумма со знаком «+» а в случае, если величина отрицательная, сумма указывается со знаком «-».	(O)	(-)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(-)
28	Сделки, другие транзакции	Операции, совершенные со счетом, включая замораживания, размораживания средств, наложение арестов на средства, снятия ареста, закладывание и прочие подобные транзакции, в результате которых фактических поступлений или оттоков по счету не наблюдалось.	(O)	(O)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(-)
29	Дата	Дата сделки, совершенной потребителем.	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)
30	Сумма	Фактическая сумма сделки, совершенной потребителем.	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)
31	Валюта	Фактическая валюта сделки, совершенной потребителем	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)
32	Сумма сделки, выраженная валютой карточки/счета												
	<i>Поступление</i>	Фактически поступившая сумма на счет, выраженная в валюте счета. Сумма указывается со знаком «+».	(O)	(O)	(O)	(-)	(O)	(O)	(O)	(-)	(O)	(-)	(O)
	<i>Оттоки</i>	Фактически вычтенная сумма со счета,	(O)	(O)	(O)	(-)	(O)	(O)	(O)	(-)	(O)	(-)	(O)

		выраженная в валюте счета. Сумма указывается со знаком «-».											
33	Используемый курс обмена	Курс обмена, используемый для конвертации на валюту счета суммы сделок совершенных со счетом.	(O) обязательно для осуществления транзакции валютой, отличной от валюты счета	(O) обязательно для осуществления транзакции валютой, отличной от валюты счета	(-)	(-)	(O) обязательно для осуществления транзакции и валютой, отличной от валюты счета	(O) обязательно для осуществления транзакции валютой, отличной от валюты счета	(O) обязательно для осуществления транзакции валютой, отличной от валюты счета	(-)	(-)	(-)	(-)
34	Дата оформления (обеспечения расчета)	Дата оформления/обеспечения расчета совершенной сделки.	(O)	(-)	(-)	(-)	(O)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
35	Сальдо счета	Сальдо счета по состоянию конец каждого дня, включая включая находящуюся под арестом, заложенную, замороженную и неиспользованную сумму кредита/овердрафта.	(O)	(O)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(-)
36	Описание сделки	Тип каждой транзакции, информация о лице совершающем транзакцию и место ее осуществления, адрес в случае если он имеется. В случае, если сделка осуществлена посредством приложенной карточки, указывается также номер приложенной карточки в размере, допустимом правилами безопасности.	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)	(O)
37	Полученные доходы и бонусы	В этой таблице заполняется информация о полученной процентной ставке по депозитам по	(O) Обязательно при наличии полученных	(-)	(-)	(-)	(O) Обязательно при наличии	(O) Обязательно при наличии	(O) Обязательно при наличии	(-)	(-)	(-)	(-)

		требованию, прочих дополнительных или прилагаемых услугах.	доходов и бонусов				полученных доходов и бонусов	полученных доходов и бонусов	полученных доходов и бонусов				
37.1	Название	Название дополнительной или прилагаемой услуги по процентной ставке (процентная сумма, полученная по депозиту по требованию (например, депозит по требованию Cash-Back, Бонус).	(O)	(-)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(-)
37.2	Размер	Процентная ставка, полученная потребителем во время отчетного периода по депозиту по требованию, Бонус, Cash-Back.	(O)	(-)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(-)
37.3	Единица	Единица процентной ставки, полученной потребителем во время отчетного периода по депозиту по требованию, Бонуса, Cash-Back-а: валюта либо какая-либо иная единица измерения.	(O)	(-)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(-)
38	Сумма кредита	Сумма кредита, предоставленного потребителю	(-)	(-)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(O)
38.1	Остаток кредита по состоянию на	Сумма кредита (процентная ставка, основная сумма), которая еще не погашена потребителем.	(-)	(-)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(O)
39	Срок погашения кредита	День/месяц и год последнего погашения кредита в срок предусмотренный контрактом.	(-)	(-)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(O)
40	Процентная ставка по кредиту, действовавшая в течение	Процентная ставка по ипотечному кредиту в отчетном периоде. Если процентная ставка действовала в течение не всего отчетного периода, а лишь его части,	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(O)	(O)	(-)	(-)

	отчетного периода, или действовала с/....	(например, начиная с последнего дня отчетного периода), указывается, что процентная ставка действовала с .. / .. / (день / месяц / год)».											
41	Очередной платеж ---.---.--- -- , в том числе:	Общая сумма очередного платежа по состоянию на последний день отчетного периода (основная сумма, процентная ставка, плата за обслуживание) и дата.	(-)	(-)	(0)	(0)	(-)	(-)	(-)	(0)	(0)	(0)	(0)
41.1	<i>основная сумма</i>	Основная сумма очередного платежа, подлежащего оплате.	(-)	(-)	(0)	(0)	(-)	(-)	(-)	(0)	(0)	(0)	(0)
41.2	<i>процентная ставка</i>	Процентная ставка очередного платежа, подлежащего оплате.	(-)	(-)	(0)	(0)	(-)	(-)	(-)	(0)	(0)	(0)	(0)
41.3	<i>плата за обслуживание</i>	Плата за обслуживание очередного платежа, подлежащего оплате.	(-)	(-)	(0)	(0)	(-)	(-)	(-)	(0)	(0)	(0)	(0)
42	Просроченные обязательства по состоянию на ---.---.----, в том числе:	Общая сумма просроченных обязательств по состоянию на последний день отчетного периода выписки (основная сумма, процентная ставка, плата за обслуживание, неустойки.	(-)	(-)	(0)	(0)	(-)	(-)	(-)	(0)	(0)	(0)	(0)
42.1	<i>основная сумма</i>	Просроченное обязательство по основной сумме кредита по состоянию на последний день отчетного периода выписки.	(-)	(-)	(0)	(0)	(-)	(-)	(-)	(0)	(0)	(0)	(0)
42.2	<i>процентная ставка</i>	Просроченное обязательство по процентной ставке кредита по состоянию на последний день отчетного периода выписки.	(-)	(-)	(0)	(0)	(-)	(-)	(-)	(0)	(0)	(0)	(0)
42.3	<i>плата за обслуживание</i>	Просроченное обязательство по плате за обслуживание кредита по	(-)	(-)	(0)	(0)	(-)	(-)	(-)	(0)	(0)	(0)	(0)

		состоянию на последний день отчетного периода выписки.											
42.4	Неустойка по просроченной сумме (.....)	Неустойка по просроченной сумме по состоянию на последний день отчетного периода выписки. Размер неустойки по просроченной сумме по состоянию на последний день отчетного периода выписки, периодичность взимания (указывается в скобках).	(-)	(-)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(O)
42.5	Неустойка по просроченной процентной ставке (.....)	Размер неустойки по просроченной процентной ставке по состоянию на последний день отчетного периода выписки, периодичность взимания (указывается в скобках).	(-)	(-)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(O)
42.6	Прочие неустойки (.....)	Размер прочих неустоек по просроченной процентной ставке по состоянию на последний день отчетного периода выписки, периодичность взимания (указывается в скобках). В случае отсутствия прочих элементов, данная строка в выписку не включается.	(-)	(-)	(O) обязательн о при наличии других неустоек	(O) обязатель но при наличии других неустоек	(-)	(-)	(-)	(O) обязатель но при наличии других неустоек	(O) обязательн о при наличии других неустоек	(O) обязательно при наличии других неустоек	(O) обязательно при наличии других неустоек
43	Погашение основной суммы (итого)	Сумма погашений основной суммы кредита, совершенных в течение отчетного периода, выраженная одной цифрой.	(-)	(-)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(O)
44	Погашение процентной ставки	Сумма погашений процентной ставки кредита, совершенных в течение отчетного периода, выраженная одной цифрой.	(-)	(-)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(O)

45	Всего выплаченных платежей	Сумма выплаченных платежей за отчетный период выписки (погашение основной суммы, погашение процентной ставки, комиссионные платежи, неустойки).	(-)	(-)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(O)
46	История платежей, совершенных с целью погашения кредита, до --.- -.----	Информация об общих платежах (основная сумма, процентная ставка, обслуживание, неустойки, досрочное погашение), направленных на погашение кредита в период, предшествующий отчетному периоду. Общая сумма платежей направленных на погашение кредита в период (годы), предшествующие отчетному периоду, заполняется отдельной строкой с указанием соответствующего года. Сумма ежемесячных платежей, совершенных в текущем году отчетного периода указывается по соответствующему месяцу.	(-)	(-)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(O)
46.1	<i>Дата</i>	Для предшествующих лет в качестве даты указывается соответствующий год. Для месяцев текущего года указывается соответствующий месяц – буквами, а затем год.	(-)	(-)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(O)
46.2	<i>Сумма (общая)</i>	Для предшествующих лет в качестве суммы указывается общая сумма средств, направленных на погашение кредита в данном году. Для месяцев	(-)	(-)	(O)	(O)	(-)	(-)	(-)	(O)	(O)	(O)	(O)

[illegible]

ⁱ Обязательный элемент

ⁱⁱ Необязательный элемент

(Приложение отредактировано 27.05.19. номер 74-Н)

Приложение 3
Решения 229-Н
Совета Центрального банка
Республики Армения
от 28 июля 2009 года

(Приложение отредактировано 27.05.19. номер 74-Н)

Приложение 4
Решения 229-Н
Совета Центрального банка
Республики Армения
от 28 июля 2009 года

*Инструкция по заполнению существенных условий индивидуального листка кредитной линии
(овердрафта) (далее по тексту индивидуальный листок)*

(Приложение утратило силу 27.05.19, номер 74-Н)

Приложение 5
Решения 229-Н
Совета Центрального банка
Республики Армения
от 28 июля 2009 года

Характеристики элементов образца выписки

(Приложение утратило силу 27.05.19, номер 74-Н)

Приложение 6
Решения 229-Н
Совета Центрального банка
Республики Армения
от 28 июля 2009 года

(Приложение утратило силу 27.05.19, номер 74-Н)

(Положение дополнено, изменено 18.11.14, номер 310-Н, изменено, дополнено, отредактировано 02.02.16, номер 7-Н, отредактировано 02.03.18, номер 21-Н, изменено, дополнено, отредактировано 27.05.19, номер 74-Н, дополнено 30.09.20, номер 164-Н)

ⁱⁱ Обязательный элемент

ⁱⁱ Необязательный элемент

(Приложение отредактировано 27.05.19, номер 74-Н)

Приложение 3
Решения 229-Н
Совета Центрального банка
Республики Армения
от 28 июля 2009 года

(Приложение отредактировано 27.05.19, номер 74-Н)

Приложение 4
Решения 229-Н
Совета Центрального банка
Республики Армения
от 28 июля 2009 года

*Инструкция по заполнению существенных условий индивидуального листка кредитной линии
(овердрафта) (далее по тексту индивидуальный листок)*

(Приложение утратило силу 27.05.19, номер 74-Н)

Приложение 5
Решения 229-Н
Совета Центрального банка
Республики Армения
от 28 июля 2009 года

Характеристики элементов образца выписки

(Приложение утратило силу 27.05.19, номер 74-Н)

Приложение 6
Решения 229-Н
Совета Центрального банка
Республики Армения
от 28 июля 2009 года

(Приложение утратило силу 27.05.19, номер 74-Н)

(Положение дополнено, изменено 18.11.14, номер 310-Н, изменено, дополнено, отредактировано 02.02.16, номер 7-Н, отредактировано 02.03.18, номер 21-Н, изменено, дополнено, отредактировано 27.05.19, номер 74-Н, дополнено 30.09.20, номер 164-Н)