

## **Р Е Ш Е Н И Е**

### **СОВЕТА ЦЕНТРАЛЬНОГО БАНКА РЕСПУБЛИКИ АРМЕНИЯ**

*номер 166-Н от 10 июня 2009 года*

**Об утверждении Положения 8/03 “Опубликование сведений банками, кредитными организациями, страховыми компаниями, страховыми брокерами, инвестиционными компаниями, Центральным депозитарием и осуществляющими денежные переводы платежно-расчетными организациями” \***

Принимая за основу пункты 1 и 3 статьи 43 закона Республики Армения “О банках и банковской деятельности”, пункты 2 и 5 статьи 84 и пункт 2 статьи 96 закона Республики Армения “О страховании и страховой деятельности”, пункт 2 статьи 15 и пункт 3 статьи 17 закона Республики Армения “О кредитных организациях”, пункт 2 статьи 63, статьи 70 и 83, пункт 2 статьи 182 закона Республики Армения “О рынке ценных бумаг”, пункт 4 статьи 3, пункты 2 и 4 статьи 4 закона Республики Армения “О привлечении банковских вкладов”, пункты 2 и 6 статьи 25 закона Республики Армения “О платежно-расчетных системах и платежно-расчетных организациях”, а также руководствуясь статьей 16 закона Республики Армения “О правовых актах” и статьей 20 закона Республики Армения “О Центральном банке Республики Армения” Совет Центрального банка Республики Армения

**РЕШАЕТ:**

1. Утвердить Положение 8/03 “Опубликование сведений банками, кредитными организациями, страховыми компаниями, страховыми брокерами, инвестиционными компаниями, Центральным депозитарием и осуществляющими денежные переводы платежно-расчетными организациями”, согласно Приложению (прилагается).

2. Настоящее Решение вступает в силу 30-го сентября 2009 года.

3. С момента вступления настоящего Решения в силу считать недействительными решение номер 303-Н от 30 июня 2006 года Совета Центрального банка Республики Армения “О порядке опубликования (предоставления) банками сведений о себе”, решение номер 198-Н от 26 июня 2007 года Совета Центрального банка Республики Армения “Об утверждении порядка опубликования (предоставления) страховыми компаниями сведений о себе”, решение номер 335-Н от 30 октября 2007 года Совета Центрального банка Республики Армения “Об утверждении Положения 3/06 “Информация о страховых брокерских организациях и их ответственных лицах, подлежащая опубликованию, формат и периодичность опубликования”, главу 6 Положения 15, утвержденного решением номер 933-Н от 3 марта 2005 года Совета Центрального банка Республики Армения “Об утверждении Положения 15 “Отчеты кредитных организаций; представление и опубликование отчетов” в новой редакции”, решение номер 268-Н от 9 сентября 2008 года Совета Центрального банка Республики Армения “Об утверждении порядка опубликования инвестиционными компаниями сведений о себе”, и 1-ое и 2-ое предложения пункта 20 Положения 22, утвержденного решением номер 333-Н от 6 июля 2005 года Совета Центрального банка Республики Армения “Отчеты платежно-расчетных организаций, их представление и опубликование”.

*Председатель Центрального банка  
Республики Армения  
А. Джавадян*

## ПОЛОЖЕНИЕ 8/03

### ОПУБЛИКОВАНИЕ СВЕДЕНИЙ БАНКАМИ, КРЕДИТНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, СТРАХОВЫМИ БРОКЕРАМИ, ИНВЕСТИЦИОННЫМИ КОМПАНИЯМИ, ЦЕНТРАЛЬНЫМ ДЕПОЗИТАРИЕМ И ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ДЕНЕЖНЫЕ ПЕРЕВОДЫ ПЛАТЕЖНО- РАСЧЕТНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

#### ГЛАВА 1. ПРЕДМЕТ РЕГУЛИРОВАНИЯ

1. Настоящее Положение устанавливает минимальные требования и порядок опубликования сведений со стороны действующих на территории Республики Армения *банков, кредитных организаций, страховых компаний, страховых брокеров, инвестиционных компаний, Центрального депозитария, осуществляющих денежные переводы платежно-расчетных организаций* и филиалов иностранных банков, иностранных страховых компаний, филиалов иностранных инвестиционных компаний (далее – компаний) – о себе и оказываемых ими услугах.

2. Положения настоящего Положения распространяются на все компании, если законом иное не предусмотрено для какого-либо типа организации, или если из содержания или сути какого-либо конкретного положения не вытекает, что оно относится к конкретному типу компании. Минимальные требования для опубликования сведений через средства публикации, установленные настоящим Положением (интернет-сайты, пресса, информационные сводки и т. д.), распространяются на компанию, если согласно закону данное средство публикации применимо к данному типу компании.

#### ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

3. Используемые в настоящем Положении основные понятия имеют следующие значения:
- 1) **“Опубликование”** – обеспечение доступности информации для общественности через средства публикации (через прессу, прочие средства массовой информации, интернет, вывешивание объявлений, выпуск информационных бюллетеней или прочими средствами, предусмотренными законом).
  - 2) **“Клиент”** - физическое или юридическое лицо, которое пользуется какой-либо услугой компании, либо которое обратилось к компании для пользования этой услугой.
  - 3) **“Потребитель”** - любое физическое или юридическое, которое пользуется или может пользоваться услугой компании;
  - 4) **“Информационный бюллетень”** – проспекты, бюллетени, брошюры, книжки и прочее, содержащие информацию об услугах, оказываемых компанией;
  - 5) **“Жалоба-требование”** – письменное и/или устное выражение недовольства клиента относительно компании, качества организации ее деятельности, предложения ею товара или оказания или некачественного оказания ею услуг, включая также требования, установленные законом Республики Армения “О примирителе финансовой системы”;
  - 6) **“Банковский депозит”** - согласно закону Республики Армения “О привлечении банковских вкладов”;
  - 7) **“Кредит”** - согласно закону Республики Армения “О потребительском кредитовании”;
  - 8) **“Лицо, оказывающее инвестиционные услуги”** – оказывающее инвестиционные услуги лицо, установленное пунктом 27 статьи 3 закона Республики Армения “О рынке ценных бумаг”;
  - 9) **“Банк”** - банк или филиал иностранного банка, действующие на территории Республики Армения;
  - 10) **“Кредитная организация”** – действующая на территории Республики Армения кредитная организация;
  - 11) **“Страховая компания”** – действующая на территории Республики Армения страховая компания или филиал иностранной страховой компании;

- 12) **“Страховой брокер”** – коммерческая организация, имеющая лицензию на осуществление страховой брокерской деятельности на территории Республики Армения;
- 13) **“Инвестиционная компания”** - действующая на территории Республики Армения инвестиционная компания или филиал иностранной инвестиционной компании;
- 14) **“Центральный депозитарий”** – акционерное общество, которое в порядке, установленном законом Республики Армения “О рынке ценных бумаг”, правовыми актами Центрального банка и своими правилами, выполняет функции централизованного кастодиана, ведущего централизованный реестр и оператора расчетной системы ценных бумаг;
- 15) **“Центральный банк”** – Центральный банк Республики Армения;
- 16) **“Организация, осуществляющая денежные переводы”** – действующая на территории Республики Армения организация, осуществляющая денежные переводы;
- 17) **“Место деятельности”** – головной офис компании, филиал. Если компания потребителю оказывает данную услугу через третье лицо (посредника), то местом деятельности считается головной офис посредника, его филиал или то место, где оказывается данная услуга;
- 18) **“Общие условия услуги”** – тот документ, который устанавливает стандартные условия оказания услуги, применимые ко всем клиентам, общие принципы взаимоотношений между компанией и клиентом, правила взаимного общения компании и клиента, общие условия сделок, заключаемых между компанией и клиентом (например, общие условия страхования, условия оказания страховых брокерских услуг, общие условия кредитования);
- 19) **“Участник, владеющий незначительным участием”** – участник, владеющий менее 10 процентами размещенных компанией голосующих акций (долей, паев).

### ГЛАВА 3. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОПУБЛИКОВАНИЯ СВЕДЕНИЙ

4. При опубликовании сведений компании соблюдают следующие общие принципы:
  - 1) представляется правдивая и достоверная информация;
  - 2) информация представляется своевременно и целостно (в достаточном размере);
  - 3) информация представляется для репрезентативного потребителя простым и доступным языком (излагается в форме текста), не содержит замысловатых, сбивающих с толку слов и выражений, чисто профессиональных и технических терминов;
  - 4) публикуемая информация излагается, как минимум, на армянском языке (за исключением газет на иностранном языке, специальных изданий), причем информация на иностранном языке должна соответствовать армянскому варианту и содержать сноску о том, что в случае обнаружения несоответствия в информации, представленной на разных языках, необходимо руководствоваться армянским вариантом, а также о том, что целостную информацию об указанной проблеме можно получить из варианта, опубликованного на армянском языке, если представленная на этом иностранном языке информация неполная;
  - 5) информации представляется репрезентативному потребителю разборчивым, крупным, шрифтом и обозримым текстом (например, в случае объявления, оно размещается в доступном для чтения месте);
  - 6) информация представляется таким образом, чтобы репрезентативный потребитель смог с легкостью найти интересующую его информацию. Например, текст содержит заголовки, отдельные разъяснительные заметки, отдельный раздел с содержанием, наиболее важные части текста набраны косым шрифтом или размер букв больше для привлечения внимания потребителей;
  - 7) содержание информации об услуге представляется таким образом, чтобы для репрезентативного потребителя она была уместной и содержательной в точки зрения понимания сути услуги компании и оценки ее соответствия нуждам потребителя;
  - 8) если информация содержит сравнения с услугами, оказываемыми другими компаниями, то:
    1. эти сравнения представляются в непредвзятом и уравниловном виде, в частности, запрещается применение недобросовестных методов конкуренции, указывая на любые недостатки других компаний независимо от того, правдивы эти сведения, или нет,
    2. для сравнений указываются источники, послужившие базой для сравнения (например, конкретные исследования, информация из конкретных публикаций и др.),
    3. в сравнение включаются те основные факты или предположения, которые послужили базой для проведения сравнения (например, сравнивая кредиты на покупку автомобиля двух компа-

ний, базой для предположений могут послужить сроки кредитов, суммы и процентные ставки, например, сравниваются кредиты, выдаваемые на 2 года в размере 3 миллиона драмов с номинальной фиксированной процентной ставкой;

- 9) если в информации об услуге особо акцентируется выгода, ожидаемая от оказываемой компанией услуги, то вместе с этим в заметной форме представляется непредвзятая информация о соответствующих рисках и приметно (при наличии).

5. В контексте настоящего Положения **репрезентативным потребителем** считается сознательное физическое лицо в возрасте 30 лет, со средним образованием, не имеющим финансово-экономическое образование или трудовой стаж, если компанией не предусмотрены иные целевые клиенты для данной публикации.

#### ГЛАВА 4. ИНТЕРНЕТ

6. Настоящая глава устанавливает содержание подлежащей публикации компаниями информации на интернет-сайте, требования к информации, порядок и условия публикации. Кроме информации, установленной настоящим Положением, компании могут размещать по своему усмотрению незапрещенные законом прочие сведения.

7. Компании постоянно размещают и обновляют сведения, установленные законами Республики Армения “О банках и банковской деятельности”, “О страховании и страховой деятельности”, “О рынке ценных бумаг” и/или настоящим Положением, и обеспечивают их постоянную доступность.

8. **Постоянное обновление** информации на интернет-сайте означает, что в случае изменений в установленной информации, изменения не позднее, чем в течение трех дней размещаются на сайте, за исключением случаев, когда законом или настоящим Положением установлен другой срок обновления данной информации.

9. Компании обеспечивают постоянную доступность размещенной на своих сайтах информации для потребителей. Если сайт компании или какой-то его отрезок находятся в процессе ремонтных работ, или если из-за каких-то причин временно не работают, то на заглавной странице сайта компании указывается об этом, а также указывается тот срок, до которого сайт (его отрезок) не будут работать, и те номера телефонов, по которым потребитель может получить исчерпывающие и точные сведения относительно любой информации, подлежащей опубликованию согласно пункту 7 настоящего Положения. Срок неработы всего сайта, или его отдельных отрезков из-за ремонта, из-за причин, возникших по вине компании не может быть более 5 рабочих дней.

10. Сведения, опубликованные на сайте компании, размещаются координировано, по установленным настоящей главой разделам. Причем, заглавия разделов, установленные настоящей главой, могут быть изменены, однако таким образом, чтобы из заглавия четко исходило содержание раздела.

11. Если на сайте компании даются ссылки на другие веб-сайты, то вместе с ссылкой публикуется также объявление о том, что она не несет ответственности за достоверность содержания этих сайтов, за размещенную за них рекламу, за последствия пользования размещенной на них информацией.

12. В случае отсутствия на сайте сведений, подлежащих публикации, компания на сайте указывает об этом.

13. В течение 5 рабочих дней после запуска своего сайта компания представляет Центральному банку адрес сайта. В случае изменения адреса сайта новый адрес предоставляется Центральному банку в течение 5 рабочих дней после его изменения.

14. На видном месте каждой страницы сайта компании делается пометка о дате обновления данной страницы (день/месяц/год, час:минута).

15. В случае изменения тарифов оказываемых компанией услуг, обменных курсов, размера комиссионных и прочих выплат, изменения самих условий оказания услуг, измененная информация размещается не позднее, чем дата начала оказания услуг по новым тарифам, обменным курсам, комиссионным или прочим выплатам, или оказания услуг на измененных условиях. Если условия оказания услуги, тарифы, обменные курсы, комиссионные или иные выплаты изменяются с изменением периода ее оказания, то на сайте они указываются по периодам (день/месяц/год, час:минута), в которые они применяются.

16. На заглавной странице сайта компании даются ссылки, по меньшей мере, на страницы со следующей информацией:

- 1) О компании;
- 2) Отчеты;
- 3) Услуги;
- 4) Акционеры и инвесторы (не распространяется на платежно-расчетные организации, осуществляющие денежные переводы);
- 5) Перестрахование (только для страховых компаний);

- 6) Агенты (только для страховых компаний);
- 7) Регулирование;
- 8) Обратная связь;
- 9) Права клиента;
- 10) Сылка на сайт Офиса Примирителя финансовой системы.

17. В разделе **“О компании”** представляется:

- 1) **миссия компании/ цель деятельности;**
- 2) **общие сведения**, которые, как минимум, включают сведения об учреждении, ее реорганизации, изменении наименования, изменении характера деятельности и о подобных событиях, происходящих в течение деятельности компании (указывается также дата этих событий);
- 3) **внутренняя административно-организационная структура компании** в виде схемы. Если компания входит в какую-либо группу, холдинг, концерн, союз или в состав лиц, консолидирующих свои финансовые отчеты на любом другом основании, то представляется структура данной группы, холдинга, концерна, союза в виде схемы, или дается ссылка на соответствующий сайт, где имеется схематическое описание этой структуры;
- 4) копии свидетельства о государственной регистрации и действующей лицензии, регистрационный номер страхового брокера в государственном регистре,
- 5) место нахождения головного офиса компании, номера телефонов, а также перечень филиалов и представительств с их адресами, телефонными номерами и часами работы, перечень и адреса автоматов самообслуживания, обеспечивающих оказание финансовых услуг компании - банкоматов, платежных терминалов самообслуживания, автоматов обмена валюты;
- 6) устав компании;
- 7) правила бизнес поведения и этики, принятые компанией (при наличии);
- 8) 9 информация о значительных участниках содержит:
  1. имя (наименование) прямого значительного участника - согласно закону, регулирующему деятельность данного типа организации, размер его участия в компании, вид деятельности участника (для юридических лиц),
  2. имя (наименование) косвенного значительного участника - согласно закону, регулирующему деятельность данного типа организации, вид деятельности косвенного значительного участника, имя (наименование) того прямого значительного участника, посредством которого участник приобрел статус косвенного значительного участника или то требование, силой которого лицо (косвенный значительный участник) может влиять на решения и действия компании (или прямого значительного участника), а при наличии – также размер участия в данной компании;
  3. страховой брокер представляет также перечень и вид деятельности тех компаний, в уставном капитале которых он владеет значительным участием;
  4. наименования дочерних компаний и сфера их деятельности;

9) **О руководителях:**

1. перечень руководителей компании, имена, даты рождения, биографии, должности в данной компании. Страховые брокеры – также регистрационные номера в реестре Центрального банка для физических лиц, осуществляющих деятельность страхового брокера. Инвестиционные компании – квалификацию сотрудников, имеющих квалификационное свидетельство (оказываемую ими услугу);
  2. согласно абзацу “а” настоящего подпункта в перечень ответственных лиц входят, как минимум, председатель совета и члены совета (если сформирован совет), исполнительный директор/ председатель правления, заместитель/-ли исполнительного директора, члены исполнительного органа, главный бухгалтер, руководитель внутренней службы аудита (при наличии), ответственные актуарии (для страховой компания), физические лица, осуществляющие деятельность страхового брокера (для страховой брокерской компании), оказывающие инвестиционные услуги физические лица, действующие в составе лица, предоставляющего инвестиционные услуги, или действующие от его имени (для лица, предоставляющего инвестиционные услуги);
- 10) Для платежно-расчетных организаций, осуществляющих денежные переводы, обязательно лишь представление информации, указанной в подпунктах (1), (2), (4) и (5).

18. В разделе **“Отчеты”** представляются:

- 1) промежуточные (если установлены законом) и годовые финансовые отчеты (с примечаниями) и аудиторское заключение независимой аудиторской компании. Причем публикация финансовых от-

четов и аудиторского заключения должно отвечать требованиям, установленным в главе 8 настоящего Положения;

- 2) ссылки на годовые финансовые отчеты компании трех лет, предшествующих отчетному году (при наличии);
- 3) квартальный отчет об основных экономических нормативах - до 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом (не распространяется на платежно-расчетные организации, осуществляющие денежные переводы, на Центральный депозитарий);
- 4) ссылки на предыдущие квартальные отчеты об основных нормативах (как минимум, за год) (не распространяется на платежно-расчетные организации, осуществляющие денежные переводы, на Центральный депозитарий);
- 5) годовые отчеты о деятельности (при наличии);

19. Отчеты об основных экономических нормативах публикуют:

- 1) банки – согласно Приложению 1 настоящего Положения (при консолидированных финансовых отчетах – согласно Приложению 2);
- 2) страховые компании – согласно Приложению 3 настоящего Положения (при консолидированных финансовых отчетах – согласно Приложению 4);
- 3) инвестиционные компании – согласно Приложению 5 настоящего Положения (при консолидированных финансовых отчетах – согласно Приложению 6);
- 4) кредитные организации – согласно Приложению 7. Причем, те кредитные организации, которые согласно уставу не привлекают займы через публичные оферты, публикуют из отчета Приложения 7 лишь строки “Минимальный размер уставного капитала кредитной организации” и “Минимальный размер общего (собственного) капитала, а также информацию о том, что согласно уставу, они не привлекают займы через публичные оферты, следовательно, остальные экономические нормативы на них не распространяются.

20. В отчеты *об основным экономических нормативах* представляются фактические и допущенные величины основных экономических нормативов, утвержденные Центральным банком. В колонке “Фактическая величина” для величины норматива в месячном разрезе отражается фактическая величина норматива последнего месяца отчетного периода. В колонке “Допущенная величина норматива, установленного Центральным банком Республики Армения” отражаются установленные Центральным банком допущенные величины нормативов за отчетный период. В колонке “Количество нарушений за отчетный квартал” отражается количество нарушений по части каждого норматива, а если нарушений нет, записывается фраза “нарушений нет”.

21. Банки не заполняют колонку “Фактическая величина” по части минимального размера обязательных резервов, размещенных в Центральном банке. При расчете норматива обязательного резервирования последним периодом считается последние 28 или 35 дней календаря резервирования, утвержденного Советом Центрального банка.

22. Если согласно годовым финансовым отчетам компании, скорректированным и утвержденным в соответствии с заключением независимого аудитора, компания нарушила основной экономический норматив/-ы, компания заново публикует те квартальные скорректированные отчеты об основных экономических нормативах, в которых в результате корректировки возникло нарушение норматива/-ов.

23. Ошибкой бухгалтерского учета, установленной пунктом 22 настоящего Положения, не считаются отклонения, возникшие в результате различий в Стандартах бухгалтерского учета Республики Армения, Международных стандартах бухгалтерского учета и положениях утвержденного решением Совета Центрального банка номер 63 от 23 апреля 1999 года “О порядке классификации кредитов и дебиторских задолженностей действующих на территории Республики Армения банков и формировании резервов по возможным потерям”, положениях утвержденного решением Совета Центрального банка номер 188 от 15 сентября 1998 года “О порядке формирования резервов по возможным потерям по вложениям со стороны действующих на территории Республики Армения банков в инвестиционные ценные бумаги”, положениях утвержденного решением Совета Центрального банка номер 73-Н от 25 марта 2008 года “О порядке классификации активов страховых компаний и формировании и использовании резервов по возможным потерям”.

24. В разделе “Услуги” представляются сведения о фактически представляемых компанией услугах, установленные главой 9 настоящего Положения. Причем:

- 1) Информация об оказываемых услугах представляется по целевым группам или рынкам, если компания приняла подобную политику. Например, услуги для физических лиц, малого и среднего бизнеса, крупных предпринимателей.
- 2) В случае временного или окончательного прекращения оказания какой-либо услуги или деятельности филиала, компания размещает объявление, содержащее наименование прекращенной услуги

(в случае прекращения оказания услуги) или наименование прекратившего деятельность филиала и его место нахождения, а также причины прекращения, период прекращения, номер телефона и/или иные средства связи, по которым можно получить подробную информацию относительно прекращенных услуг, указание об альтернативных для потребителя путях пользования данной услугой. В случае временного прекращения объявление размещается в течение всего срока временного прекращения, в случае окончательного прекращения – в течение трех месяцев после прекращения.

25. В разделе **“Акционеры и инвесторы”** представляются:

- 1) в случае публичного размещения ценных бумаг, выпущенных компанией - подлежащая опубликованию в интернете информация, согласно закону Республики Армения “О рынке ценных бумаг” и Положению 4/04 “Перспектива о отчеты подотчетных эмитентов”, утвержденному решением Совета Центрального банка номер 68-Н от 11 марта 2008 года;
- 2) информация о принятии решения об уменьшении уставного капитала – в течение 5 рабочих дней после принятия решения;
- 3) если компания не осуществляет публичного размещения ценных бумаг, то представляется информация, указанная в настоящем пункте:
  1. информация, связанная с созывом годового общего собрания, а также собрания акционеров (участников), в установленном законом порядке,
  2. решение/-я о выплате дивидендов в текущем году и ссылки на идентичные решения, принятые в предыдущие годы (как минимум, за последние три года),
  3. акты, устанавливающие политику по дивидендам (при наличии),
  4. объявление о возможности для каждого участника получить сведения (ознакомиться), установленными законами Республики Армения “О банках и банковской деятельности” “О страховании и страховой деятельности” или “О рынке ценных бумаг”, а также о порядке, месте, сроке получения этих сведений, о плате за их предоставление. Причем, в объявлении дается ссылка на тот акт или статью акта, согласно которому возникает подобное право и тот адрес, где размещен соответствующий закон.

Например:

“Каждый участник банка “AAA”, согласно пункту 4 статьи 43 закона Республики Армения “О банках и банковской деятельности”, вправе получить копию последнего годового отчета банка и заключение независимого аудитора”.

Каждый участник банка, владеющий 2-мя и более процентами размещенных голосующих акций (долей, паев) банка, вправе получить сведения, установленные пунктами 4 и 5 статьи 43 закона Республики Армения “О банках и банковской деятельности”. С законом можно ознакомиться по адресу: [www.AAAbank.am/legislation/bankslaw.ppt](http://www.AAAbank.am/legislation/bankslaw.ppt)

Вышеуказанные сведения банк предоставляет БЕСПЛАТНО в течение трех рабочих дней после представления участником письменного заявления. Письменное заявление представляется следующим образом: персонально в головной офис банка, любой филиал или представительство, либо на электронный адрес: [investor@aaa.am](mailto:investor@aaa.am), либо по почте по адресу: банк “AAA”....”.

5. общий размер вознаграждения, полученного от компании членами совета (при наличии совета), исполнительным директором и главным бухгалтером за предыдущий год (включая премии, плату за определенную работу, выполненную для компании, доходы, приравненные к заработной плате). Причем компания может ограничить прочтение этой информации, например, при помощи применения пароля. Установленные настоящим подпунктом сведения становятся доступными для всех акционеров (участников),
6. следующая информация, связанная с советом компании, членами исполнительного органа, главного бухгалтера и взаимосвязанными с ними лицами, значительными участниками и взаимосвязанными с ними лицами, до 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом и в течение предыдущих трех кварталов (причем, компания может ограничить прочтение этой информации, например, при помощи применения пароля. Установленные настоящим подпунктом сведения становятся доступными для всех акционеров (участников). ):
  1. размер (общая сумма) всех кредитов и прочих займов, полученных от компании (также погашенных), взвешенная процентная ставка и тот период, для которого рассчитана эта информация. Обязательства по части действующих кредитных карточек/ линий и овердрафтов могут быть включены в среднемесечном размере;

2. данные о страховых договорах, заключенных со страховой компанией, в том числе, об объекте страхования, страховой сумме, тарифе страхования и размере страхового возмещения;
- 4) если компания не осуществляет публичное размещение ценных бумаг, не имеет участников с значительным участием и не желает публиковать указанную в подпункте 3 пункта 25 настоящего Положения информацию, то компания размещает объявление об этом с указанием причин непубликования.

26. В разделе **“Перестрахование”** представляется следующая информация (согласно Приложению 8 настоящего Положения):

- 1) наименование перестраховщика;
- 2) финансовый рейтинг, полученный от международной рейтинговой компании, или иная рейтинговая оценка, выданная регулирующим органом страны регистрации;
- 3) наименование рейтинговой компании, выдавшей оценку перестраховщику;
- 4) резидентность перестраховщика (страна регистрации);
- 5) веб-сайт перестраховщика.

27. В разделе **“Агенты”** представляется информация о страховых агентах, выступающих от имени и за счет данной страховой компании, в том числе:

- 1) имя, фамилия или наименование (для юридических лиц);
- 2) регистрационный номер в регистре Центрального банка (за исключением лиц, осуществляющих деятельность страховых агентов, установленных пунктом 3 статьи 88 закона Республики Армения “О страховании и страховой деятельности”;
- 3) полномочия страхового агента, выданные страховой компанией, включая функции страхового посредника, классы страхования, предельные величины страховых премий и/или страховых возмещений;
- 4) контактные данные страхового агента (адрес, телефон, рабочие часы).

28. В разделе **“Регулирование”** публикуется перечень основных законов, нормативно-правовых актов, которые регулируют оказание компанией услуг.

29. В разделе **“Обратная связь”** представляются номера телефонов, электронные адреса, почтовые адреса и прочие средства связи, по которым потребители могут связаться с компанией. Если услуга компании оказывается потребителю напрямую (без посредников) через прочие лица или организации, то указываются контактные данные с этими лицами или организациями (например, когда страховая компания продает свои страховые полисы через страховых агентов, или когда оценкой залога в банке занимаются конкретные лица, занятые оценкой недвижимости, когда страховая компания оплачивает потребителям страховое возмещение безналичным способом через конкретный банк, тогда как, например, при осуществлении банком переводов по SWIFT-у корреспондентские банки не указываются, поскольку услуга оказывается потребителю на непрямо).

30. В разделе **“Права клиента”** указываются:

- 1) относительно жалоб-требований клиента, в том числе:
  1. ссылка на внутренние правовые акты, регулирующие жалобы-требования,
  2. телефонные номер, электронные адреса, почтовые адреса и прочие средства связи, по которым клиенты могут представить компании жалобу-требование,
  3. объявление о том, что физическое лицо имеет возможность представить требования примирителю финансовой системы, вытекающие из заключаемой между компанией и клиентом сделки. Если компания не заключила соглашение об отказе от права опротестования решений примирителя финансовой системы, то она указывает об этом (согласно Приложению 9);
- 2) Объявление о том, что любое лицо вправе получить сведения, установленными законами Республики Армения “О банках и банковской деятельности” “О страховании и страховой деятельности” или “О рынке ценных бумаг”, а также о порядке, месте, сроке получения этих сведений, о плате за их предоставление. Причем, в объявлении дается ссылка на тот акт или статью акта, согласно которому возникает подобное право.

Например:

“Любое лицо вправе получить следующую информацию о банке “AAA”:

1. копию информации, установленную пунктом 3 статьи 20 и пунктом 2 статьи 43 закона Республики Армения “О банках и банковской деятельности”, С законом можно ознакомиться по адресу: [www.AAAbank.am/legislation/bankslaw.ppt](http://www.AAAbank.am/legislation/bankslaw.ppt) Оплата - 3 драма за 1 печатный лист, получение по электронной почте – бесплатно,



2. информацию согласно статьям 16, 120 и пункту 1 статьи 126 закона Республики Армения “О рынке ценных бумаг”. Оплата - бесплатно. Срок – на следующий рабочий день после получения заявления,
3. вышеуказанные сведения банк предоставляет в течение трех рабочих дней после представления участником письменного заявления, если иной срок не указывается на информации. Письменное заявление представляется следующим образом: персонально в головной офис банка, любой филиал или представительство, либо на электронный адрес: investor@aaa.am, либо по почте по адресу: банк “ААА”....”.

## **ГЛАВА 5. ПЕЧАТЬ**

31. Компания публикует в сроки, установленные настоящим Положением и законом, в печати тиражом не менее 3000 экземпляров (если законом иной тираж не установлен) следующую информацию:

- 1) утвержденные аудиторской организацией годовые финансовые отчеты и заключение аудитора (если законом установлено требование внешнего аудитора) и пакет промежуточной финансовой отчетности, за исключением примечаний. Причем опубликование финансовой отчетности и аудиторского заключения должно отвечать требованиям, установленным в главе 8 настоящего Положения. Требование публикации финансовой отчетности не распространяется на платежно-расчетные организации;
- 2) в случае публичного размещения ценных бумаг, выпущенных компанией - информацию, подлежащую раскрытию в печати, согласно закону Республики Армения “О рынке ценных бумаг” и Положению 4/04 “Перспективы и отчеты подотчетных эмитентов”;
- 3) информацию о принятии решения об уменьшении уставного капитала - в течение 5 рабочих дней после принятия решения (не распространяется на платежно-расчетные организации и на Центральный депозитарий).

32. Финансовая отчетность публикуется согласно настоящей главе и главе 8 настоящего Положения.

33. Вместе с отчетами компании публикуют в печати адрес своего сайта, указывая, что там размещен весь пакет финансовой отчетности компании (включая примечания).

34. В течение 5 дней после публикации в печати установленной законом и настоящим Порядком информации, подлежащей обязательному раскрытию в печати, компании представляют в Управление статистики Центрального банка экземпляр газеты (журнала) с этой информацией и электронную версию всего пакета финансовой отчетности.

## **ГЛАВА 6. РЕКЛАМА.**

35. Реклама компании, в которой прямо или косвенно представляется какой-либо тариф и/или информация об услуге, должна, как минимум, содержать:

- 1) адрес веб-сайта компании-рекламодателя;
- 2) контактные данные компании (телефон, электронный адрес и др.).

36. Компании не вправе использовать в своих рекламах, публичных офертах или в каком-либо своем объявлении такие дезориентирующие сведения или такие объявления третьих лиц в адрес этой компании, которые могут создать неверное впечатление о финансовом состоянии данной компании, занимаемом ею положении на финансовом рынке, о ее деловой репутации или правовом статусе.

37. Реклама не должна воздействовать на отношение потребителя к рекламируемой услуге или компании путем представления неточностей, неопределенностей, преувеличений или преуменьшений.

38. Используемые в рекламе наименования, тексты, ссылки, прогнозы, характеристики или похвала, специальные сведения об услуге и предупреждения представляются в четкой форме, не должны быть непонятными и каким-либо образом скрыты за ее содержанием, дизайном, структурой или формой ее представления.

39. Имеющиеся в рекламе примечания в подстрочном виде или тексты с мелким шрифтом должны быть набраны достаточно крупно для их прочтения. При наличии дается ссылка на соответствующий источник для ознакомления с подробностями.

40. Если в рекламе представляется более одной услуги, то необходимо четко разделить все признаки каждой услуги таким образом, чтобы потребитель смог бы различить каждую услугу от другой.

## ГЛАВА 7. ИНФОРМАЦИОННЫЕ БЮЛЛЕТЕНИ

41. Сведения об оказываемых компанией услугах становятся доступными для потребителей на месте деятельности компании в виде отдельных информационных бюллетеней.

42. Каждый информационный бюллетень о каждой услуге (договоре), утвержденный компанией, содержит:

- 1) сведения, установленные главой 9 настоящего Положения;
- 2) информацию о том, где можно ознакомиться с целостными условиями услуги (адрес сайта, телефонный номер, или иное средство связи);
- 3) если указанная в настоящем бюллетене услуга с установленными условиями имеет срок действия, то на титульном листе бюллетеня указывается тот период, в течение которого услуга действительна. Если на момент опубликования бюллетеня не известно, до каких пор будет действовать указанная услуга, то на титульном листе указывается дата издания бюллетеня и размещается сообщение о том, что изложенные в бюллетене условия могут измениться и к кому и по каким средствам связи следует обратиться за подробностями.

43. Информационные бюллетени могут выпускаться для каждой услуги отдельно. Если все услуги представляются в одном общем бюллетене, то установленная законом и настоящим Положением информация о каждой услуге (договоре) представляется в бюллетене отдельно.

## ГЛАВА 8. ФИНАНСОВАЯ ОТЧЕТНОСТЬ

44. Компания публикует финансовые отчеты согласно международным стандартам финансовой отчетности, руководствам к международным стандартам и/или правовым актам, утвержденным правомочным органом.

45. Годовые финансовые отчеты и аудиторское заключение публикуются в 120-дневный срок после окончания финансового года, а промежуточные - до последнего дня месяца, следующего после каждого квартала, если законом иной срок не установлен.

46. В случае консолидации финансовых отчетов компания публикует консолидированные финансовые отчеты. При желании компания может опубликовывать также отдельные отчеты.

## ГЛАВА 9. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГАХ

47. При опубликовании информации об оказываемых услугах в информационных бюллетенях и/или на веб-сайтах, компании представляют существенные сведения о каждой оказываемой ими услуге, указывают тарифы, условия оказания услуг, а также те средства связи (телефонные номера и/или адреса сайтов), по которым можно получить исчерпывающую информацию об оказываемых компаниями услугах и информацию, установленную в настоящей главе. Причем:

- 1) сведения о возможных отрицательных последствиях неисполнения клиентом своих обязанностей своевременного, или совершения (несовершения) некоторых действий представляются в видном и обособленном месте, иным шрифтом, иным размером шрифта, иным цветом и/или другим способом;
- 2) те сведения, на которые клиенты обычно мало обращают внимание, и/или которые часто становятся предметом для жалоб, представляются в видном и обособленном месте, иным шрифтом, иным размером шрифта, иным цветом и/или другим способом;
- 3) если пользование средством связи для клиента платное, указывается как об этом, так и о величине оплаты;
- 4) если компания оказывает услуги на основе общих условий оказания услуг, утвержденных компанией, то эти условия представляются вместе с условиями услуги.

48. В сведениях о *кредитах и займах (далее – кредит)* представляется, как минимум, следующая информация:

- 1) минимальные и максимальные величины кредитной суммы;
- 2) минимальные и максимальные сроки предоставления кредита по валютам и/или по иным факторам (при наличии);
- 3) валюта кредита;
- 4) частота погашения основной суммы и процентов (раз в месяц, квартал, полгода, др.);

- 5) в случае потребительских кредитов – фактическая процентная ставка по валютам и, при наличии, по прочим факторам (например, процентная ставка кредита на покупку автомобиля отличается, в зависимости от года выпуска или марки автомобиля). Причем, в заметной форме дается разъяснение разницы между номинальной и годовой процентной ставками (например, **“Внимание! Процентная суммы кредита рассчитывается на базе номинальной процентной ставки. А годовая фактическая процентная ставка показывает, во сколько обойдется Вам кредит в случае выплаты процентных сумм и прочих оплат в установленные сроки и в установленном размере. С порядком расчета годовой фактической процентной ставки можно ознакомиться по адресу...”**);
  - 6) порядок расчета процентной суммы по кредиту, также указав, применяется ли процентная ставка к основной сумме, или убывающему остатку, представляется образец расчета процентов;
  - 7) если предусматривается изменение номинальной процентной ставки, то указываются информация об этом, порядок и условия изменения – в видимом и обособленном месте, иным шрифтом, иным размером шрифта, иным цветом и/или другим способом (например, **“Внимание! Номинальная процентная ставка этого кредита может быть изменена компанией”**);
  - 8) вид обеспечения (залога), если есть такое условие;
  - 9) максимальный показатель “кредит/стоимость залога” в процентном выражении (при наличии залога);
  - 10) минимальная величина соотношения аванса, выплачиваемого за товар, приобретаемый по кредиту, за услугу или работу и суммы кредита - в процентном выражении. Если сумма аванса отличается в зависимости от признаков объекта кредита или прочих факторов, то соотношение “аванс/сумма кредита” указывается, исходя из этих факторов;
  - 11) перечень выплат заемщика, подлежащих обязательной выплате компании за получение кредита, и их размеры (пределы);
  - 12) если кредитование заемщика содержит обязательное условие относительно пользования им вспомогательной услугой, предоставляемой третьими лицами (например, оценка имущества, страхование), то об этом указывается. В случае обязательного пользования иными услугами указывается цена этих услуг (пределы);
  - 13) размеры штрафов в случае неисполнения заемщиком своих обязанностей и случаи применения штрафов, а также предупреждение о возможных отрицательных последствиях - в видимом и обособленном месте, иным шрифтом, иным размером шрифта, иным цветом и/или другим способом, в том числе:
    1. о конфискации залога (например, **“Предупреждение: Ваше имущество (дом, автомобиль или прочее) может быть конфисковано, если Вы своевременно не погасите Ваши процентные суммы и сумму кредита”**,
    2. о Кредитном регистре (например, **“Предупреждение: в случае, если Вы не уплатите Ваши процентные суммы и сумму кредита своевременно, то информация об этом будет записана в Кредитном регистре”**,
    3. в случае неисполнения заемщиком своих обязательств, в случае недостаточности залога для покрытия кредитных обязательств при погашении обязательств за счет залога - о возможности погашения обязательств заемщика за счет иного имущества заемщика (при наличии);
  - 14) способы предоставления суммы кредита (например, наличным, безналичным, иным способом);
  - 15) случаи и условия досрочного погашения кредита, включая также возможные штрафы;
  - 16) все условия, ограничивающие доступность кредита для потребителя. Например, кредит предоставляется лишь вкладчикам банка, или потребительские кредиты предоставляются лишь в случае приобретения товаров в конкретных торговых точках, или годовой оборот заемщика не должен быть меньше определенной суммы и т. д;
  - 17) перечень необходимых документов для получения кредита;
  - 18) максимальные сроки принятия решения компанией относительно заявления о кредите, срок информирования заявителя о решении и срок предоставления кредита заемщику;
  - 19) факторы для принятия компанией положительного решения относительно предоставления клиенту кредита и факторы отказа в предоставлении кредита.
49. Сведения об отдельных видах кредитов содержат дополнительную информацию, кроме условий, указанных в пункте 46 настоящего Положения, в частности:
- 1) по части **кредитов, предоставляемых для приобретения недвижимого и движимого имущества (а также для ремонта квартир)**:

1. наличие требования страхования кредитуемого имущества. Необходимо указать также что является основанием для страхования: рыночная стоимость имущества или размер кредита;
- 2) по части **кредитных линий** (овердрафтов):
  1. льготный (грейс) период (при наличии),
  2. рассчитанная процентная ставка по фактически использованным средствам, порядок расчета процентных сумм,
  3. если предусматривается процент за неиспользованные средства, то указываются условия этого;
- 3) по части **потребительских кредитов** – место оформления кредита (в банке или торговой точке, в головном офисе или филиале);
- 4) по части **кредитов в инвалюте** – отмечается, что изменения обменного курса инвалюты могут повлиять на погашения кредита.

50. В сведениях о **платежных карточках** (далее – карточки) представляется, как минимум, следующая информация:

- 1) вид предоставляемой карточки, например, расчетная (дебетная), кредитная, авансовая, и принадлежность к системе/-ам, например АрКа, ВИЗА, прочее;
- 2) перечень услуг, предоставляемых по данному виду карточки (виды осуществляемых операций) или применяемые ограничения. Если имеются ограничения либо частоты осуществления операции, либо размера суммы, эти ограничения также указываются в допустимом размере;
- 3) срок действия карточки;
- 4) вид валюты счета карточки;
- 5) годовая процентная ставка, рассчитываемая по положительному остатку на счете карточки (при наличии);
- 6) любые комиссионные за оказанные услуги, взимаемые с держателя карточки, включая суммы за предоставление и/или годовое обслуживание, комиссионные и прочие выплаты за осуществление операций карточками, включая также условия и тарифы (минимальные и максимальные), взимаемые с держателя карточки за пользование автоматами самообслуживания данной или иной компании, обслуживающими карточки на территории Республики Армения (банкоматы, POS терминалы, и др.), тарифы и условия осуществления операций международными платежными карточками за рубежом;
- 7) информация об обменном курсе, используемом во время осуществления операций в инвалюте (если валюта на счете карточки отличается от валюты сделки);
- 8) сроки и условия предоставления и активизации карточки, после представления необходимых документов для получения карточки (открытия карточного счета);
- 9) правила пользования и хранения кода/-ов карточки, PIN-кода и/или идентификационного кода лица, предусмотренных правилами карточной системы;
- 10) период опротестования держателем карточки карточной операции, а также применяемые процедуры опротестования и порядок и способы их применения со стороны держателя карточки;
- 11) процедуры для случаев утери/кражи платежной карточки и порядок и способы их применения;
- 12) перечень и адреса банкоматов и POS терминалов компании, обслуживающих карточки;
- 13) если компания предоставляет он-лайн услуги (по интернету, сотовому телефону и др.) – представляются также условия и порядок он-лайн услуг, описание вытекающей из сделки ответственности компании и держателя карточки.

51. В сведениях о **банковских (текущих) счетах** указывается следующая информация:

- 1) виды счетов в банке;
- 2) процедуры открытия и закрытия счета, тарифы, тарифы обслуживания счета и проведения операций;
- 3) возможные операции по счету и/или ограничения;
- 4) в случае условия выплаты процентов по денежным средствам на счете, размер номинальной процентной ставки и годовой процентной доходности, порядок расчета и сроки начисления. Причем, в заметной форме дается объяснение разницы между номинальной процентной ставкой и годовой процентной доходностью (например, **Внимание! Процентная сумма по средствам на Вашем счете рассчитывается на базе номинальной процентной ставки. А годовая процентная доходность показывает, каким был бы Ваш доход, если бы Вы зачислили обратно на ваш вклад Ваши процентные суммы по вкладу. С порядком расчета годовой процентной доходности можно ознакомиться по адресу...**”);

- 5) размер минимального остатка на счете;
  - 6) валюта счета, возможность осуществления операций иной валютой, отличной от валюты счета, обменные курсы для конвертации денежных средств для зачисления на счет и отчисления со счета, выраженных в валюте, отличной от валюты счета;
  - 7) в случае несовершения держателем счета операций по счету – расходы по сохранению счета, исходя из давности несовершения сделки;
  - 8) максимальные сроки зачисления денежных средств на счет и отчисления со счета;
  - 9) тарифы запросов по требованию клиента относительно сделок, совершенных на или вне территории Республики Армения;
  - 10) условия предоставления выписок об операциях по счету, копий или прочих сведений;
  - 11) возможность распоряжения денежными средствами на счете с помощью электронных средств (например, интернет банкинг, мобайл банкинг и др.) и процедура удостоверения, при наличии;
  - 12) условия расторжения договора о банковском счете (например, при наличии суммы денежных средств на счете, которая меньше установленного договором минимального размера остатка, при отсутствии операций по данному счету в течение одного года и др.), а также дальнейшие действия относительно остатка денежных средств на счете в случае расторжения договора (например, перевод остатка на номер счета, указанных держателем счета, или переоформление счета во вклад до востребования или срочный вклад и др.);
  - 13) объявление о том, что права держателя на владение счетом и денежными средствами на счете могут быть ограничены по решению суда органами, обеспечивающими принудительное исполнение судебных актов, или на основании заявления органов налоговой службы, а также порядок информирования держателя счета о наложении ареста на счет;
  - 14) объявление о том, что конфискация денежных средств на счете без распоряжения держателя счета может быть проведена по решению суда органами, обеспечивающими принудительное исполнение судебных актов, или на основании заявления органов налоговой службы, а также порядок информирования держателя счета об этом;
  - 15) гарантированный размер остатка денежных средств на счете, установленный законом Республики Армения “О гарантировании возмещения банковских вкладов физических лиц”;
  - 16) перечень необходимых документов для открытия банковского счета.
52. В сведениях о **вкладах** указывается, как минимум, следующая информация:
- 1) сведения, установленные пунктами 1, 2 и 3 статьи 3 закона Республики Армения “О привлечении банковских вкладов”;
  - 2) величины номинальной процентной ставки и годовой процентной доходности, порядок расчета и сроки начисления – на примере. Причем, в заметной форме дается объяснение разницы между номинальной процентной ставкой и годовой процентной доходностью (например, **Внимание! Процентная сумма по средствам на Вашем счете рассчитывается на базе номинальной процентной ставки. А годовая процентная доходность показывает, каким был бы Ваш доход, если бы Вы зачислили обратно на Ваш вклад полученные по вкладу процентные суммы. С порядком расчета годовой процентной доходности можно ознакомиться по адресу...**);
  - 3) тип вклада (например, до востребования, срочный и т.д.);
  - 4) тарифы предоставления выписок об операциях по счету, копий или прочих сведений - в соответствии со сроком давности совершенной сделки;
  - 5) тарифы сохранения счета клиента – в зависимости от срока давности несовершения сделки;
  - 6) прочие дополнительные условия, например, условия снятия денежных средств со срочного вклада раньше срока, изменение суммы вклада в течение действия договора, др.;
  - 7) объявление о том, что если по требованию вкладчика срочного вклада сумма вклада возвращается до окончания срока или до наступления обстоятельств, указанных в договоре о банковском вкладе, проценты вкладчика выплачиваются ему в размере, установленном банком для вкладов до востребования, если иной размер процентов договором не предусмотрен;
  - 8) объявление о том, что если вкладчик после окончания срока не требует выплаты суммы срочного вклада, или если после наступления обстоятельств, указанных в договоре о банковском вкладе, не требует возврата суммы вклада, вложенной на иных условиях, то договор считается пролонгированным на условиях вклада до востребования, если иное договором не предусмотрено;
  - 9) объявление о том, что банк не может в одностороннем порядке уменьшить размер установленных депозитным договором процентов того вклада, который вкладчик вложил с условием его получе-

ния после окончания определенного срока или наступления предусмотренных договором обстоятельств, если законом иное не предусмотрено;

- 10) объявление о том, что от имени вкладчика на счет вклада могут быть зачислены денежные средства, поступающие от третьих лиц, с указанием необходимых данных о счете, если договором иное не предусмотрено;
- 11) объявление о том, что в банке можно открыть вклад на имя третьего лица (если есть такая возможность).

53. Сведения о *денежных переводах* содержат, как минимум, следующее:

- 1) при осуществлении денежных переводов **на территории Республики Армения без открытия банковских счетов** – по видам денежных переводов (прием платежей в государственный и местный бюджет, выплата пенсий, пособий и прочих социальных выплат, прием оплат за коммунальные услуги и прочее);
  1. порядок осуществления переводов (в том числе, перечень необходимых документов, при наличии),
  2. тарифы,
  3. максимальные сроки осуществления переводов. Если компания установила период выплаты клиентам пенсий, пособий, или прочих социальных выплат, то указание об этом (например, с 15-го по 25-ое число каждого месяца);
  4. при возможности исправления ошибок – процедура и сроки;
  5. информация о прочих дополнительных выплатах, если они предусматриваются или могут возникнуть в течение сделки;
- 2) при осуществлении денежных переводов физических лиц **на территории и вне территории Республики Армения без открытия банковских счетов**:
  6. перечень необходимых документов, представляемых отправителем денежного перевода и получателем (в том числе, документы, удостоверяющие личность и порядок их представления,
  7. валюта перевода,
  8. максимальные сроки перевода,
  9. предельные величины переводимой суммы (при наличии),
  10. тарифы и комиссионные, взимаемые компанией и прочими лицами (при наличии) – по странам, регионам, размеру суммы, валюте и прочее, если такое разделение имеется,
  11. направления переводов, география и те компании, где бенефициары переводов могут получить переведенные средства,
  12. в случае оказания дополнительных услуг – информация об этом,
  13. порядок, сроки возвращения переведенных денежных средств, если отправитель перевода аннулирует ее, а также, если получатель (бенефициара) денежных средств не объявляется, а также сроки и условия в случае возможности исправления ошибок,
  14. обязанность компании предоставлять клиенту квитанцию по каждой оказанной услуге,
  15. сообщение отправителю (получателю) денежного перевода о том, в какой валюте компания осуществит получение (выплачивание) денежных переводов: в валюте перевода или иной валюте.

54. Сведения о *страховых услугах* содержат, как минимум, следующую информацию:

- 1) тарифы по каждому классу, амплитуда колебаний тарифов (минимальные и максимальные размеры тарифов) в зависимости от определенных условий страхования (невозмещаемой суммы и т.д.), или от факторов, влияющих на страховой риск;
- 2) вид страхования, класс и подкласс, согласно статье 7 закона Республики Армения “О страховании и страховой деятельности”;
- 3) правила (условия) осуществления данного класса страхования, содержащие, как минимум:
  1. объект страхования,
  2. случай/-и страхования, при наступлении которого выплачивается страховое возмещение, случаи, не признаваемые как случай страхования, или риски (исключения),
  3. размер страховой суммы, порядок расчета,
  4. порядок получения страхового возмещения и процедура – шаги, предпринимаемые
  5. страхователем после наступления случая страхования, сроки, необходимые документы для получения страхового возмещения, сроки и условия принятия решения после представления компании заявки о возмещении. Причем, если какие-либо действия (бездействие) страхователя

являются основанием для отказа выплате страхового возмещения, то сообщение об этом представляется в видном и обособленном месте, иным шрифтом, иным размером шрифта, иным цветом и/или другим способом,

6. порядок расчета **страховых премий**,
7. порядок, форма, сроки выплаты страховых премий,
8. порядок оценки **ущерба**,
9. **права и обязанности страхователя**, причем обязанности, неисполнение которых может привести к невыплате страхового возмещения, и неисполнение которых весьма распространено среди клиентов, представляются в видном и обособленном месте, иным шрифтом, иным размером шрифта, иным цветом и/или другим способом (например, **“Внимание! Вы обязаны сообщить в течение 24 часов, а затем в течение 2 рабочих дней письменно уведомить Страховщика обо всех изменениях, связанных с автотранспортным средством, происходящих в течение действия договора. Нарушение этого условия приведет к отказу в возмещении”**, или **“Перечень лиц, уполномоченных водить автотранспортное средство, может быть изменено лишь с согласия компании. Нарушение этого условия приведет к отказу в возмещении”**, или **“В течение действия договора застрахованное имущество должно храниться в должном виде и не должно быть уничтожено или изменено без предварительного согласования с компанией. Нарушение этого условия приведет к отказу в возмещении”**,
- 4) перечень необходимых документов для заключения страхового договора;
- 5) порядок и условия перезаключения, переоформления страхового договора;
- 6) случаи и условия досрочного прекращения и расторжения страхового договора, включая размер страховых премий, подлежащих возвращению страхователям, и порядок расчета.

55. Сведения об **инвестиционных услугах и неосновных услугах** содержат, как минимум, следующую информацию:

- 1) наименование и вид услуги;
- 2) комиссионные для пользования оказываемыми услугами, расходы, прочие выплаты, размеры взимаемых возможных прочих дополнительных выплат. Если невозможно назвать четкую сумму, подлежащую взиманию – информация о порядке расчета сумм, взимаемых за пользование услугами. Если какая-либо часть общей суммы, указанной в настоящем подпункте, выплачивается или представлена инвалюте, то указывается валюта, обменный курс и связанные с этим расходы. Информация о взимаемых комиссионных представляется потребителю отдельной строкой;
- 3) условия, способы и сроки осуществления потребителем выплат;
- 4) порядок поддержания связи с потребителем, сроки (в случае получения от потребителя заказов и специальных указаний);
- 5) сроки договоров (на какой срок может быть заключен инвестиционный договор);
- 6) порядок возврата средств потребителю в случае прекращения заключенных договоров;
- 7) виды ценных бумаг, в которые могут быть инвестированы средства потребителя, а также общие сведения об этих ценных бумагах и связанных с ними рисках;
- 8) процедура приема заказов и поручений от потребителей на осуществление сделок и порядок осуществления;
- 9) место осуществления сделок;
- 10) политика предотвращения конфликта интересов;
- 11) перечень необходимых документов для пользования оказываемыми услугами;
- 12) сообщение о том, что несет риск пользования данной услугой. Причем, сообщение представляется в заметном месте (например, при предоставлении услуг по осуществлению сделок с ценными бумагами от своего имени или от имени своего клиента, можно указать: **“Внимание! В случае осуществления соответствующих сделок на условиях, указанных в заказе, риск, связанный с инвестированием в ценные бумаги, несет клиент. Инвестиционная компания не возместит ущерб клиента, если он не был нанесен в результате недобросовестного поведения компании”**).

56. В сведениях относительно услуг, оказываемых страховым брокером, как минимум, указывается продолжительность осуществления переводов страховых премий, страховых возмещений, перестраховочных премий, возмещений, выплачиваемых перестраховщиками, на территории и вне территории Республики Армения, если страховой брокер выполняет подобные функции.

## ГЛАВА 10. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ, РАСКРЫВАЕМАЯ НА МЕСТЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

57. Компании размещают в обозримом месте на месте своей деятельности;

- 1) объявление о возможности любого лица получить сведения, установленные законами Республики Армения “О банках и банковской деятельности”, “О страховании и страховой деятельности”, “О рынке ценных бумаг”, ”, а также о порядке, месте, сроке получения этих сведений, о плате за их предоставление. Причем, в объявлении дается ссылка на тот правовой акт или статью акта, согласно которому возникает подобное право.
- 2) объявление о том, что клиент-физическое лицо имеет возможность представить требования примирителю финансовой системы, вытекающие из заключаемой между компанией и клиентом сделки. Если компания не заключила соглашение об отказе от права опротестования решений примирителя финансовой системы, то она указывает об этом (согласно Приложению 9);
- 3) общие условия оказания услуги, которые также представляются в доступных для клиента местах в бумажном варианте. Причем, в случае изменения общих условий оказания услуг, информация об этом размещается на месте деятельности не позднее, чем дата вступления этих условий или изменений в них в силу. Если условия оказания услуги изменяются с изменением периода ее оказания, то на бумажном варианте общих условий оказания услуги указывается период (день/месяц/год, час:минута), для которого эти условия применяются;
- 4) рабочие часы компании;
- 5) в случае временного или окончательного прекращения оказания какой-либо услуги или деятельности филиала компании размещается объявление, содержащее наименование прекращенной услуги (в случае прекращения оказания услуги) или наименование прекратившей деятельность филиала и его место нахождения, а также причины прекращения, период прекращения, номер телефона и/или иные средства связи, по которым можно получить подробную информацию относительно прекращенных услуг, указание об альтернативных для потребителя путях пользования данной услугой. В случае временного прекращения объявление размещается в течение всего срока временного прекращения, в случае окончательного прекращения – в течение трех месяцев после прекращения.

58. Сведения об оказываемых компанией услугах представляются потребителям бесплатно на месте деятельности компании, как минимум, в виде отдельных информационных бюллетеней.

59. Компания рядом с каждым автоматом самообслуживания (банкоматом, автоматом обмена валюты и др.) закрепляет в заметном для потребителей месте, или на дисплее автомата (обозримом даже во время неисправности автомата), следующую информацию:

- 1) наименование компании, обслуживающей данный автомат;
- 2) краткое описание шагов по пользованию автоматом;
- 3) номера телефонов, по которым потребители могут обратиться с вопросами, связанными с данным автоматом, или при возникновении проблем;
- 4) виды тех платежных карточек, которые обслуживаются данным автоматом;
- 5) в случае временного или окончательного прекращения оказания какой-либо услуги данным автоматом – объявление с указанием прекращенной услуги, периода прекращения, номера телефонов и/или средства связи, по которым можно получить подробные сведения о прекращенной услуге, об альтернативных для потребителя путях пользования данной услугой. В случае временного прекращения объявление размещается в течение всего срока временного прекращения, в случае окончательного прекращения – в течение трех месяцев после прекращения.



к Положению 8/03 “Опубликование сведений банками, кредитными организациями, страховыми компаниями, страховыми брокерами, инвестиционными компаниями, Центральным депозитарием и осуществляющими денежные переводы платежно-расчетными организациями” утвержденному решением номер 166-Н Совета Центрального банка Республики Армения от 2 июня 2009 года

**ПУБЛИКУЕМЫЙ ОТЧЕТ**

(квартальный)

**Об основных экономических нормативах**

Наименование банка \_\_\_\_\_

Дата с \_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_ г.

(тыс. драмов)

Нормативы	Фактическая величина норматива, рассчитанная для банка	Допустимая величина норматива, установленного ЦБ Республики Армения	Число нарушений за отчетный квартал
1	2	3	4
Минимальный размер уставного капитала банка			
Минимальный размер общего (собственного) капитала			
H1 <sup>1</sup> - минимальное соотношение сумм общего капитала и активов, взвешенных с учетом риска			
H2 <sup>1</sup> - минимальное соотношение сумм высоколиквидных активов банка и общих активов			
H2 <sup>2</sup> - минимальное соотношение сумм высоколиквидных активов банка и обязательств до востребования			
H3 <sup>1</sup> - максимальный размер риска на одного заемщика			
H3 <sup>2</sup> - максимальный размер риска на крупных заемщиков			
H4 <sup>1</sup> - максимальный размер риска на одно лицо, связанное с банком			
H4 <sup>2</sup> - максимальный размер риска на все лица, связанные с банком			
Минимальный размер обязательного резервирования в ЦБ РА в драмах в долларах США в евро			

Председатель правления банка \_\_\_\_\_  
(исполнительный директор)

М.П. \_\_\_\_\_  
Главный бухгалтер \_\_\_\_\_

к Положению 8/03 “Опубликование сведений банками, кредитными организациями, страховыми компаниями, страховыми брокерами, инвестиционными компаниями, Центральным депозитарием и осуществляющими денежные переводы платежно-расчетными организациями” утвержденному решением номер 166-Н Совета Центрального банка Республики Армения от 2 июня 2009 года

**ПУБЛИКУЕМЫЙ ОТЧЕТ**

(консолидированный)

**Об основных экономических нормативах**

Наименование банка \_\_\_\_\_

Дата с \_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_ г.

(тыс. драмов)

Нормативы	Фактическая величина норматива, рассчитанная для банка	Фактическая величина норматива, рассчитанная для консолидированной отчетности банка	Допустимая величина норматива, установленного ЦБ Республики Армения	Число нарушений за отчетный квартал
1	2	3	4	5
Минимальный размер уставного капитала банка				
Минимальный размер общего (собственного) капитала				
H1 <sup>1</sup> - минимальное соотношение сумм общего капитала и активов, взвешенных с учетом риска				
H2 <sup>1</sup> - минимальное соотношение сумм высоколиквидных активов банка и общих активов				
H2 <sup>2</sup> - минимальное соотношение сумм высоколиквидных активов банка и обязательств до востребования				
H3 <sup>1</sup> - максимальный размер риска на одного заемщика				
H3 <sup>2</sup> - максимальный размер риска на крупных заемщиков				
H4 <sup>1</sup> - максимальный размер риска на одно лицо, связанное с банком				
H4 <sup>2</sup> - максимальный размер риска на все лица, связанные с банком				
Минимальный размер обязательного резервирования в ЦБ РА в драмах в долларах США в евро				

Председатель правления банка \_\_\_\_\_  
(исполнительный директор)

М.П. \_\_\_\_\_  
Главный бухгалтер \_\_\_\_\_

к Положению 8/03 “Опубликование сведений банками, кредитными организациями, страховыми компаниями, страховыми брокерами, инвестиционными компаниями, Центральным депозитарием и осуществляющими денежные переводы платежно-расчетными организациями” утвержденному решением номер 166-Н Совета Центрального банка Республики Армения от 2 июня 2009 года

**ПУБЛИКУЕМЫЙ ОТЧЕТ**

(квартальный)

**Об основных экономических нормативах**

Наименование страховой компании \_\_\_\_\_

Дата с \_\_\_\_ г. по \_\_\_\_ г.

(тыс. драмов)

Нормативы		Фактическая величина норматива, рассчитанная для страховой компании	Допустимая величина норматива, установленного ЦБ Республики Армения	Число нарушений за отчетный квартал
1		2	3	4
1.	Н1 <sup>1</sup> - Минимальный размер общего капитала			
2.	Н1 <sup>2</sup> - норматив требуемой предельной величины платежеспособности			
2.1.	в случае страхования не-жизни*			
2.2.	в случае страхования жизни			
2.3.	в случаях страхования жизни и не-жизни			
3.	Н2 – норматив ликвидности			
4.	Н3 – норматив максимального размера один взятый риск страхования			
5.	Н4 - норматив адекватности взятых по отдельности активов			
5.1.	на одного субъекта			
5.2.	по всем субъектам			
6.	Н5 – норматив максимального размера риска на одного заемщика			

Председатель правления страховой компании \_\_\_\_\_  
(исполнительный директор)

М.П. \_\_\_\_\_  
Главный бухгалтер \_\_\_\_\_

к Положению 8/03 “Опубликование сведений банками, кредитными организациями, страховыми компаниями, страховыми брокерами, инвестиционными компаниями, Центральным депозитарием и осуществляющими денежные переводы платежно-расчетными организациями” утвержденному решением номер 166-Н Совета Центрального банка Республики Армения от 2 июня 2009 года

**ПУБЛИКУЕМЫЙ ОТЧЕТ**  
(консолидированный)  
**Об основных экономических нормативах**

Наименование страховой компании \_\_\_\_\_

Дата с \_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_ г.

(тыс. драмов)

Нормативы		Фактическая величина норматива, рассчитанная для страховой компании	Фактическая величина норматива, рассчитанная для консолидированной отчетности страховой компании	Допустимая величина норматива, установленного ЦБ Республики Армения	Число нарушений за отчетный квартал
1		2	3	4	
1.	H1 <sup>1</sup> - Минимальный размер общего капитала				
2.	H1 <sup>2</sup> - норматив требуемой предельной величины платежеспособности				
2.1.	в случае страхования не-жизни*				
2.2.	в случае страхования жизни				
2.3.	в случаях страхования жизни и не-жизни				
3.	H2 – норматив ликвидности				
4.	H3 – норматив максимального размера один взятый риск страхования				
5.	H4 - норматив адекватности взятых по отдельности активов				
5.1.	на одного субъекта				
5.2.	по всем субъектам				
6.	H5 – норматив максимального размера риска на одного заемщика				

Председатель правления страховой компании \_\_\_\_\_  
(исполнительный директор)

М.П. \_\_\_\_\_  
Главный бухгалтер \_\_\_\_\_

к Положению 8/03 “Опубликование сведений банками, кредитными организациями, страховыми компаниями, страховыми брокерами, инвестиционными компаниями, Центральным депозитарием и осуществляющими денежные переводы платежно-расчетными организациями” утвержденному решением номер 166-Н Совета Центрального банка Республики Армения от 2 июня 2009 года

**ПУБЛИКУЕМЫЙ ОТЧЕТ**

(квартальный)

**Об основных экономических нормативах**

Наименование инвестиционной компании \_\_\_\_\_

Дата с \_\_\_\_ г. по \_\_\_\_ г.

(тыс. драмов)

Нормативы		Фактическая величина норматива, рассчитанная для инвестиционной компании	Допустимая величина норматива, установленного ЦБ Республики Армения	Число нарушений за отчетный квартал
1		2	3	4
1.	Минимальный размер общего капитала			
2.	Минимальный размер уставного капитала			

Председатель правления инвестиционной компании \_\_\_\_\_  
(исполнительный директор)

М.П. \_\_\_\_\_  
Главный бухгалтер \_\_\_\_\_

к Положению 8/03 “Опубликование сведений банками, кредитными организациями, страховыми компаниями, страховыми брокерами, инвестиционными компаниями, Центральным депозитарием и осуществляющими денежные переводы платежно-расчетными организациями” утвержденному решением номер 166-Н Совета Центрального банка Республики Армения от 2 июня 2009 года

**ПУБЛИКУЕМЫЙ ОТЧЕТ**  
(консолидированный)  
**Об основных экономических нормативах**

Наименование инвестиционной компании \_\_\_\_\_

Дата с \_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_ г.

(тыс. драмов)

Нормативы		Фактическая величина норматива, рассчитанная для инвестиционной компании	Фактическая величина норматива, рассчитанная для консолидированной отчетности инвестиционной компании	Допустимая величина норматива, установленного ЦБ Республики Армения	Число нарушений за отчетный квартал
1		2	3	4	
1.	Минимальный размер общего капитала				
2.	Минимальный размер уставного капитала				

Председатель правления инвестиционной компании \_\_\_\_\_  
(исполнительный директор)

М.П. \_\_\_\_\_  
Главный бухгалтер \_\_\_\_\_

к Положению 8/03 “Опубликование сведений банками, кредитными организациями, страховыми компаниями, страховыми брокерами, инвестиционными компаниями, Центральным депозитарием и осуществляющими денежные переводы платежно-расчетными организациями” утвержденному решением номер 166-Н Совета Центрального банка Республики Армения от 2 июня 2009 года

**ПУБЛИКУЕМЫЙ ОТЧЕТ**

(квартальный)

**Об основных экономических нормативах**

Наименование кредитной организации \_\_\_\_\_

Дата с \_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_ г.

(тыс. драмов)

Нормативы	Фактическая величина норматива, рассчитанная для банка	Допустимая величина норматива, установленного ЦБ Республики Армения	Число нарушений за отчетный квартал
1	2	3	4
Минимальный размер уставного капитала кредитной организации			
Минимальный размер общего (собственного) капитала			
Н <sup>1</sup> - минимальное соотношение сумм общего капитала и активов, взвешенных с учетом риска			
Максимальный размер риска на одного заемщика			

Председатель правления кредитной организации \_\_\_\_\_  
(исполнительный директор)

М.П. \_\_\_\_\_  
Главный бухгалтер \_\_\_\_\_

к Положению 8/03 “Опубликование сведений банками, кредитными организациями, страховыми компаниями, страховыми брокерами, инвестиционными компаниями, Центральным депозитарием и осуществляющими денежные переводы платежно-расчетными организациями” утвержденному решением номер 166-Н Совета Центрального банка Республики Армения от 2 июня 2009 года

**ПУБЛИКУЕМЫЙ ОТЧЕТ**

**О перестраховщике**

Наименование страховой компании \_\_\_\_\_

Дата с \_\_\_\_ г. по \_\_\_\_ г.

Наименование перестраховщика	Рейтинг	Наименование организации, выдавшей рейтинговую оценку	Резидентность перестраховщика	Веб-сайт перестраховщика
1	2	3	4	5

Председатель правления банка \_\_\_\_\_  
(исполнительный директор)

М.П. \_\_\_\_\_ Главный бухгалтер \_\_\_\_\_



к Положению 8/03 “Опубликование сведений банками, кредитными организациями, страховыми компаниями, страховыми брокерами, инвестиционными компаниями, Центральным депозитарием и осуществляющими денежные переводы платежно-расчетными организациями” утвержденному решением номер 166-Н Совета Центрального банка Республики Армения от 2 июня 2009 года

## ОБЗОРНЫЙ ЛИСТОК С РАЗЪЯСНЕНИЕМ ПРОЦЕССА РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ



### ВНИМАНИЕ



Уважаемый посетитель, Вы можете защитить свои права, как в судебном порядке, так и обратившись к Примирителю финансовой системы.



Если Вы обратились в суд, то спор, возникший между Вами и (*наименование организации*) разрешает суд. Вы можете обратиться в суд на любом этапе рассмотрения жалобы. Решение суда не может быть пересмотрено Примирителем финансовой системы.



Если Вы обратились к Примирителю финансовой системы, то спор, возникший между Вами и (*наименование компании*) разрешает Примиритель в порядке, установленном законом РА “О Примирителе финансовой системы”.

Услуги Примирителя финансовой системы **БЕСПЛАТНЫЕ**.

Если у Вас есть жалоба, Вы, в первую очередь, должны обратиться к (*наименование компании*). (*Наименование компании*) обязана в течение 10 рабочих дней ответить на Вашу жалобу. После того, как по истечении 10 дней Вы получите ответ, или если ответа не последует, Вы можете обратиться к Примирителю финансовой системы.

Примиритель финансовой системы **не может** рассмотреть Вашу жалобу, если:

1. Не прошли 10 рабочих дней со дня представления и ответа (*наименование компании*) Вы не получили, или
2. Вы не требуете денежного или прочего имущественного возмещения, или
3. Сумма требуемого Вами возмещения превышает 10 миллионов драмов (или эквивалентную ей сумму в инвалюте), или
4. После получения ответа (*наименование компании*) прошло более шести месяцев, или
5. Действие или бездействие, обжалованное Вами, произошло до 2-го августа 2008 года.



Внимание: Примиритель финансовой системы не может рассмотреть вашу жалобу, если она находится в суде (арбитражном суде), или если уже есть решение суда (арбитражного суда) относительно этой жалобы.



### Офис примирителя финансовой системы

Примиритель .....

Местонахождение: .....

Тел: .....

Адрес э-почты: .....

Факс: .....

Веб-сайт: .....



Компания заполняет здесь имеющуюся в наличии информацию под знаками “\*” или “\*\*”, причем:

\* Заполняется, если Компания отказалась от права оспаривать решения Примирителя финансовой системы на основании заключенного с Офисом финансового примирителя письменного соглашения.

\*\* Заполняется, если Компания не заключила с Офисом финансового примирителя письменное соглашение об отказе от права оспаривать решения Примирителя финансовой системы.



Вы можете также обратиться с жалобой в Центральный банк. И хотя Центральный банк не правомочен разрешать споры между Вами и (наименование компании), однако он может применить к (наименование компании) меры ответственности, если выяснится, что (наименование компании) нарушила требования закона.



### Центральный банк РА

Адрес: .....  
Тел: ..... здесь указываются номера телефонов подразделения, ответственного за защиту интересов потребителей  
Адрес э-почты: .....  
Факс: .....  
Веб-сайт: .....



Уважаемый посетитель, сообщаем также, что если между Вами и (наименование компании) заключено **арбитражное соглашение**, это означает, что споры, возникающие из договора, заключенного между вами и (наименование компании), подлежат разрешению со стороны арбитражного трибунала. Вы лишаетесь права обращаться в суд за разрешением споров, возникших из заключенного между Вами и (наименование компании) договора. Решения арбитражного трибунала, как правило, не подлежат пересмотру со стороны суда.

\* **Уважаемый посетитель, (наименование компании) отказалась от права оспаривать решения Примирителя финансовой системы. Это означает, что (наименование компании) согласилась не оспаривать в судебном порядке решения, принятые Примирителем финансовой системы против (наименование компании).**

\*\* **Уважаемый посетитель, (наименование компании) не отказалась от права оспаривать решения Примирителя финансовой системы. Это означает, что (наименование компании) может в некоторых случаях оспаривать в судебном порядке решения, принятые Примирителем финансовой системы против (наименование компании).**