

Բանկերի գործարար շրջանառության սովորույթը՝ կապված գեղծարար գործարքի բողոքարկման հետ



Համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի (հոդված 14, 3-րդ կետ)՝ Հաշտարարը որոշում կայացնելիս հաշվի է առնում ոչ միայն ՀՀ օրենսդրության պահանջները, այլև գործարար վարքագծի և էթիկայի կանոնները, գործարար շրջանառության սովորույթները: Անհրաժեշտության դեպքում գործարար շրջանառության սովորույթը կիրառելու նպատակով Հաշտարարը նպատակահարմար է գտել Բանկերից ճշտել սվյալ հարցի վերաբերյալ համակարգում գործող գործարար շրջանառության սովորույթը:

Համաձայն ներկայացված պահանջի՝ Հաճախորդը հանդիսանում է Բանկի քարտապան: Հաճախորդը ստացել է հաղորդագրություն, ըստ որի իր հաշվից կատարվել է գործարք, որի մասին նա տեղյակ չի եղել: Հաջորդ օրը Հաճախորդը խնդիրը պարզելու նպատակով դիմել է Բանկ, որտեղ ստուգելով հաշվի քաղվածքը պարզել է, որ ինտերնետի միջոցով իրականացվել է երկու գործարք: Նույն օրը Հաճախորդը գործարքի բողոքարկման դիմում է ներկայացրել Բանկ: Բանկը չի բողոքարկել Հաճախորդի կողմից ներկայացված դիմումում տեղ գտած գործարքներն այն հիմնավորմամբ, որ ինտերնետի միջոցով (online) իրականացված գործարքների դեպքում, համաձայն VISA միջազգային վճարային համակարգի ամրագրած կանոնների, ինտերնետային գործարքները ենթակա են բողոքարկման, եթե քարտատիրոջ և ինտերնետային առևտուր իրականացնող կետի միջև առկա է իրականացված գրագրություն, որտեղ հաճախորդի կողմից կատարվել են համապատասխան ճշտումներ բողոքարկվող գործարքների վերաբերյալ: Միայն առևտրային կետի մերժման հիման վրա Բանկի կողմից կարող է իրականացվել գումարի հետ գանձում, որը, սակայն, չի երաշխավորում հետ վերադարձը: ՀՀ տարածքում գործող բանկերում գործարար շրջանառության սովորույթը բացահայտելու նպատակով Հաշտարարը խնդրել է ՀՀ-ում գործող բանկերին հնարավորության դեպքում ներկայացնել Ձեր կարծիքը վերոնշյալ իրավիճակի վերաբերյալ և պարզաբանել, թե ինտերնետային կայքով իրականացված գործարքների դեպքում իրականացվում է բողոքարկում, թե ոչ: Բացի դրանից, Հաշտարարը խնդրել է ներկայացնել, թե նման իրավիճակում ինչպես

կվարվեր բանկը՝ հաճախորդի կողմից պատշաճ կերպով գործարքի բողոքարկման դիմում ներկայացնելու դեպքում: Հարցի կապակցությամբ Հաշտարարի գրասենյակը ստացել է ՀՀ-ում գործող տասներեք Բանկերի կողմից տրված բացատրություններն ու պարզաբանումները, որոնցից մի քանիսը չեն հանդիսանում Visa-ի անդամ, իսկ մնացած բանկերի կողմից տրամադրված գրությունների ուսումնասիրությունը հանգել է հետևյալին. Քանի որ դեպքը զեղծարար գործարքներին է վերաբերվում, հետևաբար Բանկը չի կարող Հաճախորդի գրագրության պահանջ ներկայացվել: Visa online-ում իրականացվում է գործարքի տվյալների հարցում, որի արդյունքում ուսումնասիրվում է մի շարք դաշտերում առկա տվյալներ, որից հետո Բանկն իրականացնում է գործարքների տվյալների հարցում՝ համաձայն վիզա միջազգայինի կանոնների, որին սպասարկող բանկը պարտավոր է պատասխանել 30 օրացուցային օրվա ընթացքում: Եթե սպասարկող բանկի կողմից հարցումը չի բավարարվում կամ մերժվում է, թողարկող բանկն իրավունք ունի բողոքարկել հարցված գործարքը:

Ինչ վերաբերվում է Հաճախորդի կողմից սպասարկող կետի հետ գրագրությանը, ապա անհրաժեշտ է միայն այն դեպքում, երբ քարտապանը ձեռք է բերել ծառայություն, սակայն ձեռք բերված ապրանքի կամ ծառայության որակը չի համարվում ներկայացված չափանիշներին: