

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНО

Директорат ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"
решение N 111/08 от 18.08.2019 2019г.

Генеральный директор/Председатель Директората

И. Телегин



**ПОРЯДОК
ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ, РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЗАПРОСОВ
ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И/ИЛИ ИП ЗАО "БАНК ВТБ (АРМЕНИЯ)"
И ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА НИХ**

ЕРЕВАН

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. “Порядок приема, регистрации, рассмотрения жалоб, заявлений и запросов представителей юридических лиц и/или ИП ЗАО “Банк ВТБ (Армения)” и представления ответов на них” (далее - Порядок) является внутренним правовым актом ЗАО “Банк ВТБ (Армения)” (далее - Банк), которым регулируются отношения, связанные с приемом, регистрацией, рассмотрением и предоставлением ответов Банком на жалобы, заявления и запросы представителей юридических лиц и/или ИП, полученные Банком посредством любых средств связи (вручения в Банке, почтой, через Интернет/социальные сайты Банка, через Call-Center).

2. Согласно процессу, описанному в 3-ей главе настоящего Порядка, поданная Банку письменная Жалоба и/или Заявление подлежит обязательному приему, регистрации, рассмотрению и представлению на нее отзыва. Банк, при изучении предмета Жалобы и/или Заявления представителей юридических лиц и/или ИП, основывается на факте ее всестороннего и полного изучения, обоснованности (раскрытия фактических обстоятельств, соответствия предмету Жалобы и/или Заявления) и правомерности (соответствия нормам законодательства РА).

3. Условным владельцем настоящего Порядка и описанного в нем бизнес-процесса является Претензионный центр. Ответственными за обеспечение процесса, являются вовлеченные территориальные и структурные подразделения Банка.

4. Описанные в настоящем Порядке положения подлежат обязательному исполнению сотрудниками всех территориальных (филиалы) и структурных подразделений Банка (Головного офиса Банка).

5. В случае, когда представленные в Банк Жалоба и/или Заявление касаются дел, находящихся на судебном этапе (в том числе арбитражном и банкротства) и этапе ПИСА, обслуживаемых Управлением по работе с проблемными активами розничного бизнеса (далее - УРПАРБ) или Отделом судебного взыскания по ЮЛ Юрического управления (далее – ОСВЮЛ ЮУ), то положения настоящего Порядка не распространяются на процесс их приема, регистрации, рассмотрения и представления ответов и эти процессы регулируются соответствующими правовыми актами данных подразделений.

ГЛАВА 2 ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

6. В настоящем Порядке используются следующие основные понятия и аббревиатуры:

1) **Жалоба** – поданная Представителем юридического лица и/или ИП письменная жалоба, согласно установленной настоящим Порядком форме заявки (Приложение 1), касающаяся нарушений обязанностей Банка, связанных с оказанными им услугами, и содержащая имущественное требование (требование, имеющее материальное содержание и выражающееся в денежной форме, вытекающее из правоотношений Банка и Представителем юридического лица и/или ИП). Она должна как минимум содержать следующие обязательные реквизиты: наименование юридического лица и/или ИП, контактные данные, данные представителя, подпись, при необходимости наличие доверенности, выданной в порядке предусмотренном ГК РА, ИНН, а также описание Жалобы и в качестве дополнительного условия – данные документа, удостоверяющего личность представителя, или электронную почту;

2) **ПЦ**- Претензионный центр, находящийся в составе ДРРБ Банка;

3) **Заявление** – представленное Представителем юридического лица и/или ИП Банку заявление, вытекающее из его законных интересов, с целью получения интересующих его сведений, а также относительно допущенных Банком ошибок и/или недочетов, в процессе осуществления им банковской деятельности (Форма заявки – Приложение 1.1), которое не содержит имущественного требования.

4) **ГО** – Головной офис Банка;

5) **ОМКОД** – Отдел методологии и контроля операционной деятельности;

6) **Электронный реестр** – электронный файл, содержащий информацию о приеме, регистрации, рассмотрении и представлении ответов на полученные от Представителей юридических лиц и/или ИП Жалобы и/или Заявления (Приложение 4), в котором содержатся жалобы минимум 3-летней давности;

7) **ЮУ**- Юридическое управление;

8) **Юридическое лицо и/или ИП** – юридическое лицо – резидент и нерезидент РА, пользующееся или которое пользовалось оказываемыми Банком услугами или обратившееся за использованием ими;

9) **Клиент** – физическое лицо - представитель юридического лица и/или ИП – резидент и нерезидент РА, обладающее компетенцией на ведение счета, утвержденного картой образца подписи;

10) **Запрос** – запрос, представленный Клиентом посредством Интернет сайта Банка или иного средства связи относительно получения общей информации по условиям и тарифам на действующие в Банке продукты и оказываемые услуги;

11) **ДРРБ** - Департамент развития розничного бизнеса;

12) **Ящик для писем** – установленный на видном и доступном для Клиента месте в залах обслуживания ГО и филиалов Банка, ящик со спец. пометками, предназначенный для писем Клиента, в т.ч. для заполненных заявок на Жалобу и/или Заявление;

13) **Ответственный сотрудник:**

1) **Ответственный сотрудник ПЦ** – сотрудник Претензионного центра, ответственный за действия, указанные в 4-ой Главе настоящего Порядка;

2) **Ответственный сотрудник Филиала** – сотрудник филиала (в мини филиале - ответственное лицо, назначенное управляющим, в макси филиале – администратор зала), ответственный за следующее:

а) предоставлять представившему заявление Клиенту первичную информацию, в рамках своей компетенции пытаться предпринять все возможные меры для разрешения/урегулирования представленной в Заявлении проблемы, если Клиент не удовлетворен устным разъяснением и/или урегулированием проблемы и желает представить письменную Жалобу и/или Заявление, то он обязан:

1. ознакомить Клиента с порядком заполнения заявки на Жалобу и/или Заявление;
2. указать место расположения Ящика для писем;
3. в рамках своей компетенции ответить на интересующие Клиента вопросы;
4. принять Жалобу и/или Заявление от Клиента (Приложение 1, 1.1, в случае Жалобы предоставить Клиенту расписку (Приложение 2));

б) скан-копию полученной Жалобы и/или Заявления вместе с распиской по MS Outlook незамедлительно, однако не позднее завершения дня получения отправляет ответственному сотруднику ПЦ. Оригиналы Жалоб (копий расписок) и/или Заявлений необходимо первой же инкассацией до третьего рабочего дня каждого месяца отправить в ПЦ, предварительно зарегистрировав их в Электронном реестре;

в) 1-3 раза в день (по необходимости) обеспечивать процесс забора Жалоб и/или Заявлений из Ящика для писем филиала и отправки ответственному сотруднику ПЦ.

3) **Ответственный сотрудник Аппарата** - сотрудник Аппарата, кто ответственен за:

а) прием Жалоб и/или Заявлений, брошенных в Ящик для писем, их регистрацию в ЭСД Mulberry и отправки ответственному сотруднику ПЦ;

б) прием Жалоб и/или Заявлений Клиента отправленных на электронный адрес Банка: headoffice@vtb.am;

в) незамедлительную отправки ответственному сотруднику ПЦ Жалоб и/или Заявлений, отправленных на электронный адрес Банка: headoffice@vtb.am, (в случае Жалобы процесс осуществляется согласно пункту 14 настоящего Порядка),

4) **Ответственный сотрудник Call Center-а** - сотрудник Контактного центра, кто посредством телефонного звонка уведомляет Клиента, изъявившего желание подать жалобу, что Жалоба должна быть подана письменно, согласно требованиям подпункта 1) пункта 6 и пункта 10 настоящего Порядка. Сотрудник Контактного центра одновременно уведомляет сотрудника ПЦ посредством электронной почты;

5) **Ответственный сотрудник УРПАРБ** - сотрудник Управления по работе с проблемными активами Розничного бизнеса, ответственный за:

а) дачу хода поданной Клиентом Жалобе и/или Заявлению, возникшей в рамках работы с проблемными активами в Банке (просроченные кредиты, дебиторская задолженность);

б) прием от ответственного сотрудника Аппарата Банка Жалобы и/или Заявления, касающейся Управления по работе с проблемными активами Розничного бизнеса и ее регистрацию в электронном реестре;

6) **ОСПС** – Отдел сопровождения пассивных сделок;

7) **УАКЗДО** – Управление администрирования кредитных, залоговых и документарных операций;

8) **Call center** – Контактный центр Банка;

9) **MS Outlook** – электронная почтовая программа, содержащая электронные адреса сотрудников Банка, по которой отправляются и получаются электронные письма;

10) **Mulberry ЭСД** - электронная система документооборота Банка.

ГЛАВА 3.

ПРОЦЕСС ПОДАЧИ ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦА И/ИЛИ ИП ЖАЛОБ И/ИЛИ ЗАЯВЛЕНИЙ

7. В залах обслуживания филиалов Банка на видном и доступном для Клиентов месте должен быть установлен Ящик для писем, а также на Интернет-сайте Банка и залах обслуживания, в виде отдельных листовок, на видном месте, должны быть представлены следующие документы:

1) форма заявки Клиента на Жалобу (Приложение 1);

2) заявление о том, что Клиент при желании может от Ответственного сотрудника затребовать настоящий Порядок и подробно ознакомиться с положениями последнего.

8. Любой сотрудник Банка, который получил Жалобу/Заявление Клиента, или которому Клиент заявил о намерении подать Жалобу/Заявление, предпринимает все возможные меры для урегулирования разрешения Жалобы, только в случае, если Клиент не удовлетворен устным разъяснением и решением проблемы и намеревается подать письменную Жалобу, перенаправляет Клиента к Ответственному сотруднику, а также предоставляет контактные данные Ответственного сотрудника (телефон, электронный адрес и пр.).

9. В случае, когда ведется аудиозапись разъяснения вопросов, связанных с Жалобой/Заявлением, Ответственный сотрудник предварительно уведомляет об этом Клиента.

10. Ответственный сотрудник устно уведомляет пожелавшего подать Жалобу Клиента о том, что Жалоба считается поданной, если представляется в письменном виде (вручается лично, по почте, или посредством представления скан-копии по Интернету).

11. Клиент, пожелавший подать Банку Жалобу и/или Заявление может:

1) подать ее письмом или в виде заполненной заявки, лично представив ее в Банк;

2) заполнить заявку на Жалобу и бросить ее в Ящик для писем;

3) отправить по почте на юридический адрес Банка;

4) отправить ее в виде письма на электронный адрес Банка: headoffice@vtb.am (в случае Жалобы процесс осуществляется согласно пункту 14-ому настоящего Порядка);

5) заполнить заявку на Жалобы и предложения, размещенную на Интернет-сайте Банка: www.vtb.am или отправить Запрос в разделе “Вопрос Банку” на Интернет-сайте Банка. В случае Жалобы процесс осуществляется согласно пункту 15-му настоящего Порядка;

6) отправить письмо на официальную страничку социального сайта Банка. Представленная подобным образом Жалоба и/или Заявление, Запрос подлежит быстрому реагированию со стороны ответственных сотрудников ПЦ и Call center-а.

12. В случае отсутствия одного из обязательных реквизитов, указанных в подпункте 1 пункта 5-го настоящего Порядка, Жалоба считается анонимной/неполученной и не подлежит регистрации, рассмотрению и реагированию.

13. В случае приема Жалобы Ответственным сотрудником лично/ личного вручения, Клиенту предоставляется расписка в принятии Жалобы (Приложение 2), в которой отмечается:

- 1) день приема Жалобы;
- 2) имя, фамилия сотрудника, принявшего Жалобу;
- 3) подпись сотрудника, принявшего Жалобу;
- 4) очередной идентификационный номер Жалобы;
- 5) наименование филиала/подразделения Банка, принявшего Жалобу.

14. В случае, когда поданный Клиентом запрос, соответствует требованиям Жалобы, установленным подпунктом 1 пункта 5 настоящего Порядка, Банк ее рассматривает в качестве "Жалобы" независимо от наименования запроса (заявление, требование, жалоба и т. д.) или отсутствия наименования и формы, и дает окончательный ответ, согласно положениям настоящего Порядка.

15. В случае, когда Жалоба подана уполномоченным лицом Клиента (адвокатом или доверенным лицом), то в данных случаях доверенность должна быть надлежащим образом удостоверена.

16. После получения каждой Жалобы/Заявления, согласно настоящему Порядку, Ответственный сотрудник регистрирует ее в электронном реестре Жалоб (Приложение 4).

17. Моментом получения жалобы, поданной Клиентом любым средством связи считается день приема, регистрации жалобы в Банке и предоставления расписки Клиенту.

ГЛАВА 4

ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ/ЗАЯВЛЕНИЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И/ИЛИ ИП

18. **Процесс рассмотрения Жалобы и/или Заявления осуществляется следующим образом:**

- 1) полученная в филиале Жалоба и/или Заявление принимается ответственным сотрудником филиала и отправляется в ПЦ согласно пункту 2 подпункта 12 пункта 5 настоящего Порядка;

2) в случае, когда для подготовки ответа на Жалобу и/или Заявление необходимы копии документов, ответственный сотрудник филиала отвечает на запрос, направленный из ПЦ по MS Outlook в течение 2 рабочих дней, прилагая копии необходимых документов, а также, при необходимости, представляя в письме разъяснения на выдвинутые со стороны ПЦ вопросы;

3) в случае, когда в связанном с Жалобой и/или Заявлением вышеупомянутом разъяснении указывается на ошибку/вину сотрудника, необходимо приложить к электронному письму скан-копию объяснительной подписанной сотрудником;

4) полученная в ПЦ (или иного подразделения) Жалоба/Заявление изучается в течение 2 рабочих дней с момента ее получения;

5) для подготовки ответа в процессе изучения Жалобы и/или Заявления сотрудник ПЦ направляет запрос в ДРКБ для получения деталей;

6) ответ на Жалобу и/или Заявление согласовывается ЮУ или иным подразделением в течение 2 рабочих дней после получения его из ПЦ. При этом в ЮУ или иное подразделение передается также перечень документов, необходимых для изучения Жалобы, в том числе документы, заключенные с Клиентом, платежные документы и прочие обосновывающие документы. Ответы на жалобы, содержащие правовые вопросы, подлежат согласованию с ЮУ. Согласованию с ЮУ не подлежат ответы на Жалобы, связанные с возмещением убытков, а также на Жалобы, возникшие по причине системных проблем, для урегулирования которых имеется заключение, выданное со стороны ЮУ. В процессе подготовки со стороны ПЦ ответов на любые Жалобы, при необходимости может направляться запрос по электронному адресу: LegalPost@vtb.am с целью разъяснения правовых вопросов, заложенных в основание Жалобы;

7) случае представления со стороны согласовывающего подразделения требования на дополнительные сведения, необходимые документы предоставляются со стороны ПЦ (или иного подразделения) в течение 2 рабочих дней, после чего окончательное согласование осуществляется в течение 2 рабочих дней по получении дополнительных документов;

8) в случае, когда в результате осуществления изучения Жалобы и/или Заявления со стороны ответственного сотрудника ПЦ (или иного подразделения) необходимо произвести корректировку суммы/или ее возврат, то со стороны ПЦ (или иного подразделения) составляется докладная относительно корректировки суммы/или ее возврата. Предварительная докладная согласовывается с ЮУ, подписывается директором Департамента розничного бизнеса (при наличии доверенности – доверенным лицом) (или руководителем иного подразделения) и начальником ЮУ (в случае наличия электронной подписи, может использоваться также и электронная подпись). Затем

сотрудник ПЦ (или иного подразделения) отправляет скан-копию подписанной/согласованной докладной (в случае подписанной электронным способом докладной – вв электронный вариант) по ЭСД Mulberry в соответствующее подразделение (в зависимости от выявленной ошибки – ОМКОД, ОСПС, УАКЗДО и другие подразделения) для внесения в АБС соответствующих поправок (внесение поправок осуществляется в течение максимум 2 рабочих дней с момента получения докладной);

9) Жалоба изучается, рассматривается со стороны ПЦ и подготавливается ответ не позднее 10-го рабочего дня с момента поступления Жалобы в Банк;

10) Ответственный сотрудник ПЦ (или иного подразделения) загружает в ЭСД Mulberry скан-копии ответов на Жалобу и/или Заявление и соответствующие основания, посредством чего они отправляются ответственному сотруднику Аппарата. Оригинал ответа на Жалобу и/или Заявление также передается ответственному сотруднику Аппарата для отправки почтой Клиенту (для передачи ответа на Жалобу и/или Заявление Клиенту посредством филиала).

19. Процесс рассмотрения Жалобы и/или Заявления, полученной почтой, осуществляется следующим образом:

1) Ответственный сотрудник Аппарата принимает Жалобу и/или Заявление у Клиента и отправляет ее в ПЦ согласно пункту 3 подпункта 12 пункта 5 настоящего Порядка;

2) изучение Жалобы и/или Заявления осуществляется согласно Главе 4-й настоящего Порядка.

20. Процесс рассмотрения Жалобы/Заявления, полученной посредством Call center-а, осуществляется следующим образом:

ход Жалобе и/или Заявлению дается согласно требованиям пункта 4 подпункта 13 пункта 5 настоящего Порядка. А изучение Жалобы и/или Заявления осуществляется согласно требованиям подпунктов 1-10 пункта 18 настоящего Порядка.

21. Ответственный сотрудник ПЦ вправе с целью дачи правомерного решения вопросу в процессе рассмотрения Жалобы, истребовать с Клиента дополнительные документы, указав причину их истребования и конечный срок их представления. В случае непредставления дополнительных документов, Ответственный сотрудник ПЦ вправе рассмотреть Жалобу без представления последних или отправить Клиенту обоснованный отказ в рассмотрении Жалобы, на основании того обстоятельства, что от наличия данных документов зависит изучения вопроса.

22. При получении или в течение рассмотрения Жалобы Банк не может требовать от Клиента таких документов, которые:

1) не необходимы для обоснования Жалобы или наличия или отсутствия заложенных в ее основание обстоятельств или для идентификации Клиента;

2) стали доступными Банку в ходе оказания услуг данному Клиенту и согласно письменному подтверждению Клиента данные, включенные в них, не изменялись.

ГЛАВА 5.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ЖАЛОБЫ И/ИЛИ ЗАЯВЛЕНИЯ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И/ИЛИ ИП

23. Ответ на поданную в бумажном виде Жалобу Клиента составляется письменно Ответственным сотрудником ПЦ, согласно Приложению 3, распечатается на официальном бланке Банка и подписывается уполномоченным лицом Генерального директора - Председателя Директората.

24. Ответ на Жалобу и/или Заявление Клиента составляется на армянском языке. По просьбе Клиента и с согласия Банка ответ может быть подготовлен также на другом языке (русском или английском).

25. Ответ на Жалобу и/или Заявление Клиента может быть предоставлен:

1) посредством почтовой службы (в виде заказного письма, в случае Жалобы также с обратным уведомлением) по адресу, указанному Клиентом в Жалобе и/или Заявлении;

2) посредством вручения Клиенту, идентифицируя Клиента по удостоверяющему личность документу (при этом Клиент расписывается на копии ответа, сделав пометку: "Оригинал ответа получил "___" ___.20__ г.", которая прилагается к пакету Жалобы/ и/или аявления Клиента и хранится в Претензионном центре);

3) устно, и если Клиент удовлетворен устным ответом, то на пакете Жалобы Клиента делается отметка: "Удовлетворен устным ответом, возражений не имеется", а также отмечается дата и ставится подпись;

4) в случае уполномоченного лица Клиента – под расписку последнего, удостоверяющего факт получения, идентифицировав представителя по удостоверяющему личность документу (доверенное лицо передает копии документа, подтверждающего его полномочия (доверенность, решение и пр.) и удостоверяющего личность документа, которые прилагаются к пакету Жалобы/Заявления Клиента и хранятся в Претензионном центре);

5) по желанию Клиента (в случае указания в Жалобе и/или Заявлении) - посредством отправки скан-копии ответа на эл. адрес, указанный в Жалобе и/или Заявлении.

26. Письменный ответ на Жалобу должен содержать:

1) обоснованное решение Банка об отказе, удовлетворении или частичном удовлетворении Жалобы;

2) аргументацию решения, принятого Банком;

3) данные Ответственного сотрудника ПЦ, изучившего Жалобу и подготовившего ответ на нее (имя, фамилия и должность сотрудника, наименование подразделения, номер телефона или электронный адрес);

4) информацию о том, что в случае возникновения вопросов относительно результата рассмотрения Жалобы, Клиент может обратиться к Ответственному сотруднику ПЦ;

5) при необходимости, ссылку на конкретные правовые акты РА, устав Банка и иные внутренние правовые акты Банка.

27. В случае признания Банком Жалобы обоснованной, выносится соответствующее решение и/или предпринимаются соответствующие меры по устранению нарушения и восстановлению права Клиента.

ГЛАВА 6.

МОНИТОРИНГ ПРОЦЕССА ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ, РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И/ИЛИ ИП И ОТВЕТА НА НИХ

28. Изучение и анализ Жалоб и/или Заявлений Клиентов осуществляется со стороны ПЦ ежемесячно и ежеквартально.

29. Результаты проведенных со стороны ПЦ мониторингов предоставляются ДРКБ с целью принятия дальнейших мер и совместного устранения выявленных нарушений.

30. Изучение и анализ Жалоб и/или Заявлений Клиентов осуществляется посредством представления предложений по части недостатков, выявленных в результате анализа жалоб, их устранения, увеличения эффективности действующих в Банке процессов, улучшения процесса работы с жалобами или в иных целях.

ГЛАВА 7.

**СОБЛЮДЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ В ОТНОШЕНИИ СВЕДЕНИЙ,
СТАВШИХ ИЗВЕСТНЫМИ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ЖАЛОБ И/ИЛИ ЗАЯВЛЕНИЙ
ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И/ИЛИ ИП**

31. Полученные сотрудниками Банка сведения, ставшие известными последним в процессе изучения Жалоб и/или Заявлений Клиентов, в т.ч. в результате запросов из других органов и организаций, считаются "конфиденциальными", согласно Порядку "О классификации, использовании и обозначении информации в ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"" , утвержденном решением Директората N 293 от 12.06.2014г., и могут быть обнародованы или предоставлены третьим лицам только в порядке, установленном законодательством РА. Сотрудники Банка, не привлеченные к процессу изучения Жалоб и/или Заявлений, также считаются "третьими лицами".

32. Имеющиеся в Жалобах и/или Заявлениях, а также в приложенных к ним документах Клиентов сведения конфиденциальными не считаются, если имеется согласие подавшего Жалобу и/или Заявление Клиента относительно обнародования касающихся него конфиденциальных сведений.

**ГЛАВА 8.
ПРИЛОЖЕНИЯ**

33. Неотъемлемой частью настоящего Порядка являются следующие приложения:

- 1) Примерная форма заявки поданной Клиентом в Банк письменной Жалобы (Приложение 1);
- 2) Примерная форма заявки поданного Клиентом в Банк письменного Заявления (Приложение 1.1);
- 3) Расписка, выдаваемая Клиенту при подаче Жалобы (Приложение 2);
- 4) Примерная форма ответа на Жалобу и/или Заявление представителя Клиента, поданную в бумажном виде (Приложение 3);
- 5) Электронный реестр, содержащий информацию о приеме, регистрации, рассмотрении Жалоб и/или Заявлений Клиентов (Приложение 4).

**ГЛАВА 10.
ПЕРЕХОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

48. Настоящий Порядок подлежит пересмотру в порядке и сроках, установленных законодательством РА, нормативными актами Центрального Банка РА и внутренними правовыми актами Банка.

49. Настоящий Порядок составлен на армянском и русском языках. В случае противоречий между армянским и русским вариантами предпочтение отдается армянскому варианту.