

Հավելված

Հաստատված է

Հայաստանի Հանրապետության
Կենտրոնական բանկի խորհրդի
2009 թվականի հունիսի 28-ի թիվ 225-Ն որոշմամբ

**ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ
ՆԵՐՔԻՆ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԱԿՏԵՐԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ և
ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐ**

ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ 8/04

(վերնագիրը փոխ. 17.02.17թ. թիվ 45Ն)

ԳԼՈՒԽ 1. ԿԱՐԳԱՎՈՐՄԱՆ ԱՌԱՐԿԱՆ

1. Սույն կանոնակարգը սահմանում է սույն կանոնակարգի 3-րդ կետի 1-ին ենթակետով սահմանված ֆինանսական կազմակերպությանն ուղղված ֆիզիկական անձ հաճախորդի բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններն ու սկզբունքները:

2. Ֆինանսական կազմակերպությունների՝ հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերն առնվազն ներառում են սույն կանոնակարգով սահմանված դրույթները:

ԳԼՈՒԽ 2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

3. Սույն կանոնակարգում օգտագործվող հասկացությունները սույն կանոնակարգի հմաստով ունեն հետևյալ նշանակությունները.

1) Ֆինանսական կազմակերպություն կամ կազմակերպություն՝ Կենտրոնական բանկի կողմից լիցենզիա ստացած անձ (բացառությամբ՝ արտարժույթի առուվաճառքի սակարկությունների լիցենզիա և վճարային գործիքների և վճարահաշվարկային փաստաթղթերի պրոցեսինգի և քլիրինգի լիցենզիա ստացած անձանց), ինչպես նաև ԱՊՊԱ բյուրո և Վարկային բյուրո:
(1-ին ենթակետը խմբ. 17.02.17թ. թիվ 45Ն)

2) Բողոք՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն հաճախորդի կողմից ֆինանսական կազմակերպությանը կամ կազմակերպությանը գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է ֆինանսական կազմակերպության կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ, իսկ վարկային

բյուրոյի դեմ ուղղված բողոքները կարող են նաև լինել ոչ գույքային բնույթի: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:

(2-րդ ենթակետը փոխ. 09.11.10թ. թիվ 301Ն, խմբ. 17.02.17թ. թիվ 45Ն)

- 3) **Կենտրոնական բանկ՝** Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկ:
- 4) **Գործունեության վայր՝** ֆինանսական կազմակերպության գլխամաս կամ մասնաճյուղ: Եթե ֆինանսական կազմակերպությունը տվյալ ծառայությունը մատուցում է սպառողին երրորդ անձի (միջնորդի) միջոցով, ապա գործունեության վայր է համարվում նաև միջնորդի այն գլխամասը, մասնաճյուղը կամ այլ վայրը, որտեղ այդ ծառայությունը մատուցվում է:
- 5) **Պատասխանատու աշխատակից՝** ֆինանսական կազմակերպությունում բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից:
- 6) **Բողոքի քննության գործընթաց՝** գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացումը և ֆինանսական կազմակերպության կողմից բողոքի ընդունումը, բողոքի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոքի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:
- 7) **Վարկային բյուրո՝** ըստ «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակության:
(7-րդ կետը լրաց. 17.02.17թ. թիվ 45Ն)
- 8) **ԱՊՊԱ բյուրո՝** ըստ «Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակության:
(8-րդ կետը լրաց. 17.02.17թ. թիվ 45Ն)

4. Սույն կանոնակարգում օգտագործված այլ հասկացություններն ունեն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակությունները:

ԳԼՈՒԽ 3. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

5. Ֆինանսական կազմակերպության կողմից սույն կանոնակարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

- 1) տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,

- 2) տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդի և ֆինանսական կազմակերպության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,
- 3) տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար հեշտ ընթերցման տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում:
- 4) Սույն կանոնակարգի իմաստով ներկայացուցչական հաճախորդ է համարվում միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, 30 տարեկան ֆիզիկական անձը, եթե այլ թիրախային հաճախորդ նախատեսված չէ ֆինանսական կազմակերպության կողմից:

6. Ֆինանսական կազմակերպության ինտերնետային էջում և առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.

- 1) «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 3-ի, իսկ Վարկային բյուրոյի դեպքում՝ «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 4-ի

(1-ին ենթակետը խմբ. 17.02.17թ. թիվ 45Ն)

- 2) **(2-րդ ենթակետը ուժը կորցրել է 17.02.17թ. թիվ 45Ն)**

- 3) հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

7. Գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի պատասխանատու աշխատակից, ով ընդունում է բողոքները, պատասխանում է հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոքների հետ:

8. Գործունեության վայրում պետք է փակցվի հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոքների քննության ֆինանսական կազմակերպության ներքին կանոններին: Հաճախորդի ցանկությամբ ֆինանսական կազմակերպությունը նրան տրամադրում է բողոքների ընդունման և քննության ֆինանսական կազմակերպության ներքին կանոնները:

9. Ֆինանսական կազմակերպությունն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել ֆինանսական կազմակերպությունը բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

10. Ֆինանսական կազմակերպության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է հաճախորդի բողոքը, կամ ում հաճախորդը հայտնել է բողոք ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

(10-րդ կետը փոխվել է 09.11.10թ. թիվ 301 Ն որոշմամբ):

11. Այն դեպքում, երբ բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:

ԳԼՈՒԽ 4. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ

12. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.

- 1) այն մասին, որ բողոքը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով), իսկ ֆինանսական կազմակերպության ներքին իրավական ակտերով սահմանված լինելու դեպքում, նաև ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում,
- 2) այն մասին, որ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոքների քննության՝ ֆինանսական կազմակերպության ներքին կանոնները:

13. Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.

- 1) **(1-ին ենթակետը ուժը կորցրել է 17.02.17թ. թիվ 45Ն)**
- 2) ֆինանսական կազմակերպության կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն՝ Հավելված 3-ի, իսկ Վարկային բյուրոյի դեպքում՝ «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 4-ի: Ֆինանսական կազմակերպությունը չի կարող փոփոխել ձևաթղթի դիզայնը և դրանում պարունակվող տեղեկատվությունը: Ֆինանսական կազմակերպությունը ձևաթղթի «Կազմակերպության ապրանքային նշանը (լոգո)» հատվածում տեղադրում է իր պաշտոնական ապրանքային նշանը, «Դիմեք» տողի բաց թողնված հատվածում լրացնում է ֆինանսական կազմակերպության անվանումը, պատասխանատու աշխատակցի էլեկտրոնային և փոստային հասցեները, իսկ ձևաթղթի ներքևի հատվածի «Հարցերի դեպքում դիմեք» նշագրված տողում լրացնում է ֆինանսական կազմակերպության անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն:

(2-րդ ենթակետը խմբ. 17.02.17թ. թիվ 45Ն)

- 3) հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

14. Եթե ֆինանսական կազմակերպության ներքին իրավական ակտերով սահմանված է բողոքը ինտերնետի միջոցով ստանալու հնարավորություն, ապա բողոքն էլեկտրոնային (ինտերնետի) միջոցով ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ քան հաջորդ աշխատանքային օրը, ֆինանսական կազմակերպությունը հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոքը, ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոքը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև սույն կանոնակարգի 12-րդ և 13-րդ կետերով սահմանված տեղեկատվությունը:

15. Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում ֆինանսական կազմակերպությունը հաճախորդին տրամադրում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), որում

նշվում է բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), բողոքը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) ֆինանսական կազմակերպության կնիքը:

16. Հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում ֆինանսական կազմակերպությունը բանավոր ներկայացնում է սույն կանոնակարգի 12-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել սույն կանոնակարգի 13-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը: Ֆինանսական կազմակերպությունը կարող է նաև հաճախորդին սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:

16.1 Այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն կանոնակարգի 3-րդ կետի 2-րդ ենթակետով սահմանված պահանջներին, ֆինանսական կազմակերպությունը այն դիտարկում է որպես բողոք՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված կարգով:

(16.1 կետը լրացվել է 09.11.10թ. թիվ 301 Ն որոշմամբ):

16.2 Ֆինանսական կազմակերպությունը բողոք ստանալիս կամ այդ բողոքի քննության ընթացքում չի կարող հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր.

1) որոնք անհրաժեշտ չեն բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ

2) որոնք հասանելի են ֆինանսական կազմակերպությանը տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

(16.2 կետը լրացվել է 09.11.10թ. թիվ 301 Ն որոշմամբ):

ԳԼՈՒԽ 5. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՈՐՈՇՄԱՆԸ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐ

17. Ֆինանսական կազմակերպության կողմից հաճախորդին տրված բողոքի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է.

- 1) Ֆինանսական կազմակերպության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,
- 2) Ֆինանսական կազմակերպության որոշման պատճառաբանությունը,
- 3) Բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),
- 4) Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի 3-րդ ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին):

- 5) Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:
- 6) Տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

(6-րդ ենթակետը լրացվել է 09.11.10թ. թիվ 301 Ն որոշմամբ):

18. Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից ֆինանսական կազմակերպությունը տրամադրում է, իսկ եթե բողոքը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով, ապա ուղարկում է ֆինանսական կազմակերպության կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 3-ի, իսկ Վարկային բյուրոյի դեպքում՝ «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 4-ի:

(18-րդ կետը խմբ. 17.02.17թ. թիվ 45Ն)

19. Այն դեպքում, երբ ֆինանսական կազմակերպությունը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի բողոքը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Հավելված 1-ը և 2-ը ուժը կորցրել են 17.02.17թ. թիվ 45 Ն որոշմամբ

