

قانون جمهوری ارمنستان

در مورد دفتر دادآوری

در 17 ژوئن سال 2008 به تصویب رسیده است.

باب 1

مفاد اصلی

هدف این قانون حفاظت از حقوق و منافع مصرف کنندگان در زمینه مالی، بررسی فوری، مفید و به صورت رایگان درخواست های آنها، افزایش میانجی گری مالی و اعتماد جامعه نسبت به سیستم مالیست.

ماده 1 موضوع قانون

این قانون نحوه بررسی درخواست های مشتریان ناشی از روابط حقوقی شخصی علیه سازمان های مالی از طرف دفتر دادآوری، وضع دفتر دادآوری، ترتیب و شرایط تشکیل و فعالیت دفتر دادآوری و روابط حقوقی دیگری مربوط به حفاظت از حقوق مصرف کنندگان را تنظیم می نماید.

ماده 2 اصطلاحات اصلی بکار برده در قانون

اصطلاحات اصلی بکار برده در قانون :

(1) **دفتر دادآوری (از این به بعد دفتر):** سازمان غیر تجاری که کار اصلی آن حمایت از فعالیت میانجی سیستم مالی و اطلاع رسانی به مصرف کنندگان دربارهٔ زمینهٔ مالی میباشد

(2) **شورا:** هیئت امنای دفتر

(3) **سازمان:** شخص دارای مجوز بانک مرکزی (بجز اشخاص دارای مجوز خرید و فروش ارز، پردازش و کلیرینگ مدارک و معاملات پرداخت، همچنین دفتر پیش بینی شده در قانون "بیمه اجباری مسئولیت ناشی از استفاده از وسایل نقلیه" جمهوری ارمنستان

(4) **طرفین:** مشتری که به دفتر دادآوری برای بررسی درخواست داده و سازمانی که علیه آن درخواست ارائه شده

5) **مشتری:** شخص واقعی که از خدمات سازمان استفاده می کند یا برای استفاده درخواست داده است. فعالیت پیش بینی شده در قانون "بیمه اجباری مسئولیت ناشی از استفاده از وسایل نقلیه" جمهوری ارمنستان مربوط به شخص بیمه گر، بیمه گذار و خسارت دیده قرارداد بیمه خدمات ارائه شده از طرف دفتر بشمار می رود.

6) **درخواست:** درخواست ارائه شده به دفتر دادآوری توسط مشتری علیه سازمان برای بررسی آن

7) **دادآور:** شخص واقعی که درخواست های مشتریان علیه سازمان ها را بررسی می کند و تصمیم در مورد آن ها اتخاذ می کند.

8) **دادآور اصلی سیستم مالی: دادآور** دارای اختیارات رئیس دفتر با وجود دو و بیشتر دادآور

9) **فعالیت های تخصصی دفتر دادآوری:** تحویل و بررسی درخواست های مشتریان، اتخاذ تصمیم در مورد آن ها توسط دادآور در حدود اختیاراتی که به موجب این قانون دارد

10) **دادگاه صالح:** دادگاه بدایت در محل زندگی مشتری

(ماده 2 در تاریخ 22.12.10 اضافه شده و تغییر کرده است، قانون ارمنستان-276ن)

باب 2

درخواست ها و نحوه بررسی آن

ماده 3 درخواست های قابل بررسی دفتر دادآوری

1. دادآور حق بررسی درخواست های ارائه شده توسط مشتری علیه سازمان و مربوط به خدمات سازمان و شامل تقاضای اموال حد اکثر 10 میلیون درام ارمنستان یا پول خارجی معادل آن دارد.

ماده 4 حق مراجعه به دفتر دادآوری

1. مشتری حق دارد به دفتر دادآوری مراجعه کند با وجود اینکه این حق در قرارداد بسته شده بین مشتری و سازمان پیش بینی شده باشد یا نباشد. توافقی یا شرطی محدود کننده حق مشتری مراجعه به دفتر دادآور بی اعتبار است.

ماده 5 بررسی درخواست به صورت رایگان

1. مشتری برای تحویل و بررسی درخواست ، اتخاذ تصمیم در مورد آن توسط دفتر دادآوری هزینه ای پرداخت نمی کند.

ماده 6 ارائه ادعای سازمان

- 1. مشتری قبل از ارائه ادعا به دفتر دادآوری باید آن را به سازمان ارائه دهد.**
- 2. سازمان موظف است ظرف مدت 10 روز کاری از روز دریافت ادعای مذکور در قسمت 1 این ماده به صورت کتبی نهایی به مشتری پاسخ دهد.**
- پاسخ نهایی سازمان باید اظهار نظر سازمان در مورد رد کردن یا بر آوردن ساختن یا جزیا بر آوردن ساختن ادعای مصرف کننده کند.**
- 3. مشتری پس از دریافت پاسخ نهایی سازمان یا در صورت دریافت نکردن آن در زمان مقرر به موجب قسمت 2 این ماده حق دارد به دفتر دادآوری مراجعه کند.**
- 4. سازمان موظف است ادعای مشتری را بررسی کند اگر آن طی یک سال شروع از لحظه ای که مشتری از نقض حق خود با خبر شده یا می توانست با خبر شود، ارائه شده است.**

ماده 7 تنظیم پروسه بررسی ادعاهای مشتریان توسط سازمان

- 1. سازمان موظف است اسناد حقوقی داخلی خود تنظیم کننده پروسه بررسی ادعاهای مشتریان داشته باشد.**
- 2. این اسناد مذکور در قسمت 1 این ماده توسط سازمان قابل دسترس عموم گذاشته می شود در سایت سازمان نیز درج می شود اگر سازمان وب سایت دارد.**
- بانک مرکزی در اسناد حقوقی خود می تواند حد اقل شرایط و اصول تعیین کند که اسناد حقوقی داخلی مذکور در قسمت 1 این ماده باید با آن ها مطابقت داشته باشند.**
- 3. معاملات انجام شده بین سازمان و شهروندان شامل یادداشتی در مورد فرصت ارائه مقررات معامله به دفتر دادآوری می باشد.**
- 4. در صورتیکه سازمان توافقنامه ای در مورد امتناع از حق اعتراض به تصمیمات دفتر دادآوری امضا نکرده باشد، معاملات انجام شده بین سازمان و شهروندان باید شامل یادداشتی در مورد آن باشند.**
- 5. شکل یادداشت های مذکور در قسمت های 3 و 4 این ماده در اسناد حقوقی بانک مرکزی تعیین می شود.**

ماده 8 مدت ارائه ادعا به دفتر دادآوری

1. دفتر دادآوری ادعا را بررسی می کند اگر مشتری آن را طی 6 ماه از روز کسب پاسخ نهایی سازمان یا دریافت نکردن آن را در مدت مقرر در قسمت 2 ماده 9 این قانون ارائه کرده است.
2. دفتر دادآوری می تواند همچنین ادعاهایی که به دلیل فورس ماژور با نقض مهلت مقرر در 1 و 2 قسمت این ماده ارائه شده بررسی کند.

ماده 9 مفاد ادعا

1. ادعایی که به دفتر دادآوری ارائه می شود به صورت کتبی تنظیم می گردد و شامل اطلاعات زیر می باشد:

(الف) اسم مشتری

(ب) آدرس محل زندگی و آدرس ایمیل مشتری

(پ) اسم سازمانی که ادعا علیه آن ارائه می گردد

(ت) میزان مالکیت ادعا

(ث) پاسخ کتبی سازمان به ادعای مشتری (در صورت موجود)

(ج) اعلامیه درباره اینکه حکم دادگاه یا دیوان دآوری مربوط به همان شکایت بین سازمان و مشتری موجود نیست یا طی دادرسی دادگاه یا دیوان دآوری همان شکایت بررسی نمی شود.

(چ) مفاد ادعا (شرایطی که ادعا بر آن مبتنی است)

(ح) تاریخ ارائه ادعا

(خ) امضای مشتری

2. نماینده مشتری می تواند ادعا را امضا کند. در این صورت کپی وکالت نامه اثبات کننده صلاحیت نماینده به ادعا پیوست می شود.

3. دفتر موظف است در مطابقت دادن مفاد ادعا با مقررات تعیین شده در قانون و تصمیم میزان اموال ادعا به مشتری کمک کند.

ماده 10 دلایل رد کردن بررسی ادعا

1. دفتر دادآوری بررسی ادعا را رد می کند، اگر:

(الف) ادعا به موجب این قانون قابل بررسی دفتر دادآوری نیست.

- ب)** حکم دادگاه یا دیوان دآوری مربوط به همان شکایت بین سازمان و مشتری موجود است
- پ)** طی دادرسی دادگاه یا دیوان دآوری همان شکایت بررسی می شود
- ت)** ادعا توسط دفتر دادآوری بررسی شده است و در مورد آن تصمیم گرفته شده است.
- ث)** مشتری به ترتیب تعیین شده در ماده 6 این قانون شکایت به سازمان ارائه نکرده است
- ج)** ادعا در مهلت مذکور در ماده 8 این قانون ارائه نشده است
- چ)** مجوز سازمان از درجه اعتبار ساقط بوده است.
- ح)** ادعا از طرف شخص ناتوان یا با توانایی محدود امضا شده است.
- خ)** ادعا تهمت آمیز است یا مشتری ارائه دهنده ادعا عادل نیست
- 2.** در صورتیکه ادعا طبق قسمت 1 این ماده قابل بررسی نیست دفتر دادآوری طی 7 روز کاری بررسی ادعا را رد می کند و به صورت کتبی به مشتری اطلاع می دهد و دلایل را در آن یادداشت می کند.

ماده 11 بررسی ادعا

- 1.** دفتر دادآوری کپی شکایت را به سازمانی که علیه آن شکایت ارائه شده می فرستاد.
- 2.** سازمان طی 14 روز کاری پس از دریافت کپی ادعا از دفتر دادآوری موظف است به صورت کتبی توضیحات و (یا) شکایت های مربوط به ادعا و همچنین مدارک و اطلاعات دیگری مورد درخواست دفتر دادآوری به آن ارائه دهد. مهلت 14 روزه بر اساس درخواست مستدل سازمان می تواند توسط دفتر دادآوری 7 روز دیگر تمدید شود.
- 3.** دفتر دادآوری طی 14 روز کاری پس از دریافت توضیحات سازمان و تمام شدن مهلت مذکور در قسمت 2 این ماده ادعا را بررسی می کند و تصمیم اتخاذ می کند. اگر کار سخت باشد دفتر دادآوری می تواند مهلت 14 روزه مذکور در این قسمت را به مدت 14 روز کاری دیگر تمدید کند.
- 4.** هیئت مدیره به پیشنهاد دفتر دادآوری می تواند قوانین تنظیم پروسه بررسی ادعاها قبول کند.
- 5.** دفتر دادآوری می تواند بررسی ادعا بر اساس مصاحبه های شفاهی و تحقیق مدارک انجام دهد.
- 6.** میانجی سیستم مالی بنا به درخواست طرفین یا یکی از آنها یا با ابتکار عمل خود می تواند طرفین را جهت اخذ توضیحات شفاهی آنها دعوت کند.

7. اگر بررسی ادعا بر اساس مصاحبه های شفاهی انجام می شود طرفین باید قبلا اطلاعات کامل درباره تاریخ و محل بررسی ادعا داشته باشند.

8. دفتر دادآوری می تواند کارشناسان را جهت بررسی ادعا دعوت کند.

ماده 12 وظیفه سازمان همکاری با دفتر دادآوری

1. سازمان موظف است با دفتر دادآوری همکاری کند، به درخواست آن در مهلت مقرر در قانون یا اگر مهلت تعیین نشده در مدت معقول مدارک و توضیحات ارائه دهد، مطالبی مربوط به ادعا که دارد در اختیار دفتر دادآوری بگذارد حتی اگر این مطالب شامل اطلاعات محرمانه بانکی، تجاری و بیمه باشد.

2. دفتر دادآوری می تواند تصمیمی در مورد اخطار دادن به سازمان کم همکاری کننده با خود اتخاذ کند.

3. در صورتیکه سازمان اخطار گرفته به ترتیب تعیین شده در قسمت 2 این ماده باز با دفتر دادآوری همکاری نمی کند یا کم همکاری می کند، دفتر دادآوری می تواند تصمیمی در مورد دانستن سازمان به عنوان همکاری نکننده اتخاذ کند.

ماده 13 توقف بررسی ادعا

1. دفتر دادآوری به تصمیم خود بررسی ادعا را متوقف می کند، اگر:

(الف) طی بررسی ادعا معلوم می شود که ادعا به موجب این قانون قابل بررسی دفتر دادآوری نیست

(ب) طی بررسی ادعا معلوم می شود که حکم دادگاه یا دیوان دآوری مربوط به این شکایت موجود است.

(پ) طی بررسی ادعا معلوم می شود که طی دادرسی دادگاه یا دیوان دآوری همان شکایت بررسی می شود.

(ت) مشتری از شکایت امتناع کرد.

(ث) مشتری فوت کرده است.

(ج) سازمان منحل شده است.

ماده 14 تصمیم دفتر دادآوری

1) در نتیجه بررسی شکایت، دفتر دادآوری تصمیمی در مورد بر آورده ساختن به طور کلی یا جزئی یا رد کردن آن اتخاذ می کند و در همان روز آن را به طرفین می دهد یا از طریق پست یک نسخه از تصمیم می فرستاد.

2. در صورتیکه دفتر دادآوری تصمیم در مورد به طور کلی یا جزئی بر آورده ساختن شکایت را اتخاذ می کند، باید نحوه و زمان انجام تصمیم توسط سازمان را نیز تعیین کند.

3. تصمیم دفتر دادآوری باید مستدل باشد، در نظر گرفته نه فقط مقررات قوانین ارمنستان، بلکه قوانین اخلاق و رفتار کاری .

4. در صورتیکه مشتری طی 30 روز کاری پس از اعلام تصمیم دفتر دادآوری آن را کاملا و به صورت کتبی قبول می کند ، این تصمیم برای طرفین اجباری می باشد.

پس از گذشت مهلت 30روز کاری دفتر دادآوری موظف است در مورد موجود یا عدم موافقت کتبی مشتری ، اجباری شدن یا نشدن تصمیم برای طرفین به سازمان اطلاع دهد.

ماده 15 انجام اجباری تصمیم دفتر دادآوری

1. در صورتیکه مشتری به ترتیب تعیین شده در این قانون تصمیم را قبول می کند ولی به ترتیب و در مهلت تعیین شده تصمیم دفتر دادآوری توسط سازمان اجرا نمی شود، مشتری حق دارد به هدف دریافت برگ اجرائیه به دادگاه مراجعه کند، خود دادگاه هم موظف است ظرف 3 روز درخواست را بررسی کند و یکی از تمصیمات ذیل را اتخاذ کند:

(الف) قبول تصمیم دفتر دادآوری و صدور برگ اجرائیه

(ب) باطل دانستن تصمیم دفتر دادآوری و رد درخواست صدور اجرائیه

ماده 16 اعتراض به تصمیم دفتر دادآوری

1. طرفین می توانند به تصمیم اجباری شده دفتر دادآوری اعتراض کنند و به دادگاه درخواست باطل دانستن تصمیم آن ارائه دهند.

2. درخواست باطل دانستن تصمیم دفتر دادآوری می شود طی 1 ماه پس از دریافت ابلاغیه مذکور در قسمت 4 ماده 14 این قانون ارائه کرد.

3. سازمان طبق توافقنامه بسته شده با دفتر می تواند از حق اعتراض به تصمیمات دفتر دادآوری امتناع کند.

4. بانک مرکزی و دفتر در وب سایت های خود لیست شرکت هایی که توافقنامه درباره امتناع از حق اعتراض به تصمیمات دفتر دادآوری نبستند، درج می کنند.

ماده 17 دلایل باطل دانستن تصمیم دفتر دادآوری

1. دادگاه تصمیم دفتر دادآوری اجباری شده برای طرفین را بی اعتبار می داند، اگر:

(الف) شکایت قابل بررسی دفتر دادآوری نیست

(ب) دفتر دادآوری تصمیم را با نقض مقررات تعیین شده در این قانون اتخاذ کرده است.

(پ) دلایل عادل نبودن دفتر دادآوری معلوم شدند.

ماده 18 بررسی شکایت توسط دادگاه و داوری

1. شکایتی که از طرف دفتر دادآوری بررسی می شود یا دفتر دادآوری تصمیمی مربوط به آن اتخاذ کرده، نمی شود برای حل به داوری تحویل داد.

2. دادگاهی که دعوی به آن ارائه گردیده در مورد شکایتی که دفتر دادآوری مربوط به آن تصمیم اجباری شده برای طرفین اتخاذ کرده است که در مهلت 1 ماهه تعیین شده در ماده 16 این قانون اعتراض به این تصمیم ابراز نشده است، موظف رد قبول دادخواست یا متوقف کردن رسیدگی (اگر دادخواست قبول شده است) میباشد.

3. این ماده حق مشتری جهت ارائه دادخواست به دادگاه طی بررسی شکایت توسط دفتر دادآوری را محدود نمی کند.

باب 3

دادآور

ماده 19 اختیارات دادآور

1. دادآور

(الف) فعالیت حرفه ای خود به ترتیب تعیین شده در این قانون انجام می دهد،

ب) اختیارات مدیر دفتر را انجام می دهد، از این جمله:

- تامین شرایط برای فعالیت عادی دفتر
- تهیه لوایح تصمیمات و ارائه به هیئت مدیره برای بررسی، از این جمله لایحه تصمیمی در مورد پرداخت های اضافی از طرف شرکت
- عمل کردن به عنوان نماینده دفتر بدون وکالت نامه
- صدور وکالت نامه ها
- بستن قراردادهای از طرف دفتر، از این جمله قراردادهای کاری
- ارائه لوایح اسناد حقوقی دفتر و همچنین ساختار سازمانی را به هیئت مدیره جهت تایید
- استخدام و اخراج کارمندان دفتر به ترتیب تعیین شده ، اعمال عوامل تشویق کننده و مسئولیت انضباطی نسبت به آنها
- ارائه بودجه دفتر به هیئت مدیره جهت تایید
- انجام اختیارات دیگری تعیین شده در اساسنامه دفتر

دادآور در انجام فعالیت حرفه ای خود مستقل است و به هیچ کس پاسخگو نیست.

ماده 20 تعیین دادآور و حقوق او

1. دادآور توسط هیئت مدیره برای مدت 4 سال تعیین می شود و می تواند در این مقام دوباره تعیین شود.

2. تصمیم در مورد تعیین دادآور با رای حداقل 5 اعضای هیئت مدیره به تصویب می رسد.

3. تعداد دادآورها توسط هیئت مدیره تعیین می شود. با موجود دو و بیشتر دادآور اختیارات مدیر دفتر توسط دادآور ارشد که بنا بر تصمیم هیئت مدیره از تعداد دادآورها تعیین می شود، انجام می شود. دادآور ارشد به انجام فعالیت حرفه ای دادآور ادامه می دهد.

4. در صورت عدم حضور دادآور ارشد، وظایف او توسط یکی از دادآورها به تصمیم دادآور ارشد انجام می شود.

5. دادآور ارشد کار را بین دادآورها تقسیم می کند اگر چیز دیگری در تصمیم هیئت مدیره پیش بینی نشده باشد. در تصمیم هیئت مدیره می تواند تخصصی شدن دادآورها در رشته های مختلف پیش بینی شده باشد.

6. حقوق دادآور نباید کمتر از سه برابر حقوق متوسط کارمند بانک باشد. حقوق دادآور از حقوق ثابت و از یارانه ها (برای هر شکایت بررسی شده) تشکیل می شود. میزان یارانه ها و نحوه محاسبه توسط هیئت مدیره تعیین می شود.

7. خسارت وارده در نتیجه فعالیت حرفه ای دادآور قابل جبران می باشد فقط در صورتی که تقصیر آن بر اساس حکم دادگاه اثبات شده است.

ماده 21 شکایت های ارائه شده به دادآور

1. دادآور باید مدرک دانشگاهی، شهرت و حد اقل 5 سال سابقه کار داشته باشد.

2. شخصی که در سه سال اخیر در سازمانی کار کرده، نمی تواند دادآور باشد.

3. دادآور حق ندارد کار تجاری انجام دهد، عضو مدیریت جزبی باشد، مقامی در هیئت دولت یا سازمان های تجاری داشته باشد، کاری با حقوق جز کار علمی، آموزشی و خلاقه انجام دهد و باید از انجام اعمالی که موجب پدید شک نسبت به عدالت خود شود، خودداری کند.

اشخاص زیر نمی توانند دادآور شوند:

الف- اشخاص ناکارآمد و کارآمد محدود شناخته شده به موجب حکم دادگاه

ب- اشخاصی که برای جرم ارتكابی محكوم شده اند و مدت محكومیت تمام نشده یا محكومیت به ترتیب تعیین شده لغو نشده است.

پ- اشخاصی که به موجب حکم دادگاه از حق داشتن مقامی در زمینه های مالی یا حقوقی یا انجام فعالیت محروم شده اند.

ماده 22 پایان زودهنگام صلاحیت دادآور

1. دادآور می تواند با اختیار خود مستعفی شود ولی 14 روز قبل از آن باید به طور کتبی درباره آن به هیئت مدیره اطلاع دهد. پس از آن 14 روز دادآور مستعفی محسوب می شود.

2. صلاحیت دادآور همچنین در موارد زیر زودهنگام به پایان می رسند:

الف- ناکارآمد و کارآمد محدود شناخته شده به موجب حکم دادگاه،

ب- برای جرم ارتكابی محكوم شده است،

پ- به موجب حکم دادگاه از حق داشتن مقامی در زمینه های مالی یا حقوقی یا انجام فعالیت محروم شده است

ت- به دلیل مرض یا وجود مانع غیر قابل عبور 6 ماه نمی تواند اختیارات خود را انجام دهد.

ث- فوت کرده است

3. اختیارات دادآور می تواند با رای 5 عضو هیئت مدیره زودهنگام به پایان برسد اگر دادآور نفوذ خود را از دست داده است.

باب 4

وضعیت حقوقی و مدیریت دفتر دادآوری

ماده 23 وضعیت حقوقی دفتر دادآوری

1. دفتر دادآوری بنیادپرست که بنیان گذار آن بانک مرکزی است.

ماده 24 ارکان دفتر دادآوری

1. دفتر دادآوری دارای ارکان زیر است:

الف- هیئت مدیره

ب- مدیر دفتر

پ- دفتر دارای کمیته حسابرسی یا حسابرس است که توسط هیئت مدیره تعیین می شود و به هیئت مدیره پاسخگو است. اختیارات کمیته حسابرسی یا حسابرس در این قانون و اساسنامه دفتر دادآوری تعیین می شود.

ماده 25 اختیارات شورا

1. به موجب این قانون و اساسنامه دفتر دادآوری، شورا اختیارات زیر انجام می دهد:

الف- با آرای حد اقل 5 اعضای شورا اساسنامه دفتر دادآوری، تغییرات و اصلاحات آن را تصویب می کند (در اساسنامه ترتیب تعیین دادآور ذکر می شود).

ب- تصمیمات در مورد دادآور، در صورت تشکیل ارکان دیگری به موجب اساسنامه در مورد انتخاب و زود هنگام به پایان رساندن صلاحیت آنها به ترتیب تعیین شده در قانون اتخاذ می کند.

پ- اسناد حقوقی تنظیم کننده فعالیت دفتر دادآوری تصویب می کند، از این جمله اسنادی که در آنها قوانین اخلاق و رفتار دادآور، هیئت مدیره و کارمندان که شامل موارد و ترتیب ارائه چلنج و خود چلنج، بحث و اخذ تصمیم می باشند، دلایل بهره وری عمل کرد آنها، نحوه کار کردن با مدارک تجاری یا مدارک دارای اطلاعات محرمانه، در صورت اتخاذ تصمیمات توسط شورا اصول اصلی تضاد منافع و علاقه مندی اعضای هیئت مدیره و همچنین مقررات در مورد تقسیم کار بین اعضای شورا و مسئولیت آنها قید می شود.

ت- در فواصل زمانی تعریف شده به گزارشات دادآور گوش می دهد

ث- بر انجام تصمیمات خود نظارت می کند

- ج-** بر فعالیت جاری و مالی دفتر دادآوری نظارت می کند
- چ-** بودجه دفتر و تغییرات آن تصویب می کند، بر انجام بودجه نظارت می کند
- ح-** صورت های مالی سالیانه را تصویب می کند
- خ-** نحوه پرداخت حقوق و پاداش دادآور و کارکنان دفتر دادآوری تایید می کند
- د-** دارای اختیارات دیگری تعیین شده در قانون می باشد.
- 2.** اختیارات شورا مذکور در این ماده به کسی دیگر منتقل نمی شود.
- 3.** دادآور با حق رای مشورتی در جلسات شورا شرکت می کند.
- 4.** برای شرکت در جلسات شورا می شود به شورا مدیره کارشناس دعوت کرد.
- 5.** شورا حق دارد به همه مدارک دفتر دادآوری دسترسی داشته باشد.
- 6.** شورا و اعضای آن حق ندارند در فعالیت تخصصی دادآور دخالت کنند و (یا) بر بحت شکایت ها و اتخاذ تصمیم تاثیر بگذارند.

ماده 26 تشکیل شورا

- 1.** شورا متشکل از هفت نفر است.
- 2.** از اعضای شورا
- الف-** یک نفر توسط دولت جمهوری ارمنستان تعیین می شود
- ب-** یک نفر توسط شورای بانک مرکزی تعیین می شود.
- پ-** چهار نفر توسط اتحادیه های سازمان ها به موجب این ماده تعیین می شوند.
- ت-** یک نفر توسط سازمان های حفاظت حقوق مصرف کنندگان به موجب این ماده تعیین می شود.
- 3.** اتحادیه های سازمان ها و سازمان های حفاظت حقوق مصرف کنندگان طبق هماهنگی بین خودشان اعضای خودشان را در شورا تعیین می کنند.
- 4.** فقط اتحادیه های سازمان ها و سازمان های حفاظت حقوق مصرف کنندگان که از ثبت دولتی آنها حد اقل 5 روز گذشته حق انتصاب اعضای شورا دارند.

5. اگر طی یک ماه پس از انتصاب اعضای شورا توسط دولت جمهوری ارمنستان و شورای بانک مرکزی اتحادیه های سازمان ها اعضای خود را تعیین نمی کنند این اعضای توسط شورای بانک مرکزی تعیین می شوند.

در صورتی که طی یک ماه پس از انتصاب اعضای شورا توسط دولت جمهوری ارمنستان و شورای بانک مرکزی، سازمان های حفاظت حقوق مصرف کنندگان عضو خود را تعیین نمی کنند او توسط شورای بانک مرکزی تعیین می شود.

ماده 27 جلسات شورا

1. جلسات شورا توسط رئیس شورا با ابتکار عمل خود یا به درخواست دادآور یا عضو شورا برگزار می شود.

2. جلسات حد اقل سه ماه یک بار برگزار می شود. شورا می تواند جلسات فوق العاده نیز تشکیل دهد.

3. برای اینکه جلسه شورا به حد نصاب قانونی برسد لازم است حد اقل چهار عضو شورا در جلسه حاضر شوند.

4. شورا با اکثریت آرای اعضای شورا تصمیم اتخاذ می کند، بجز مواردی که در این قانون تصریح شده است. در صورت برابر بودن آرای رای رئیس شورا تعیین کننده است.

5. برای جلسات صورتجلسه تنظیم می شود. صورت جلسه ظرف 5 روز پس از جلسه تنظیم می شود.

در صورت جلسه اطلاعات زیر نوشته می شود:

الف- تاریخ و زمان و محل برگزاری جلسه

ب- لیست اسامی حاضر در جلسه

پ- دستور جلسه

ت- مسائل به رای گذاشته و نتایج رای گیری

ث- تصمیمات اتخاذ شده در جلسه

صورت جلسه باید توسط همه اعضای شرکت کننده در شورا امضا شود که آنها برای درست بودن اطلاعات صورت جلسه مسئولیت دارند.

ماده 28 رئیس شورا

1. اعضای شورا از بین خودشان رئیس شورا را برای مدت 3 سال انتخاب می کنند.
2. شورا هر موقع می تواند رئیس شورا را مجدد یا رئیس جدید انتخاب کند.
3. وظایف رئیس شورا :

الف- سازمان دهی کارهای شورا

ب- تشکیل و اداره جلسات شورا

پ- سازمان دهی نگهداری صورت جلسه

در صورت عدم حضور رئیس شورا وظایف او طبق تصمیم شورا به عهده یکی از اعضای شورا می باشد.

ماده 29 اعضای شورا

1. اشخاص زیر نمی توانند عضو شورا شوند:

الف- ناکارآمد و کارآمد محدود شناخته شده به موجب حکم دادگاه،

ب- برای جرم ارتكابی محكوم شده است،

پ- به موجب حکم دادگاه از حق داشتن مقامی در زمینه های مالی یا حقوقی یا انجام فعالیت محروم شده است.

2. عضو شورا نمی تواند عضو مدیریت حزبی باشد.

3. اعضای شورا به صورت داوطلبانه کار می کنند.

4. اعضای شورا حق دریافت غرامت خرج ها که بابت انجام وظایف عضو شورا پرداخت شده ، دارند .

ماده 30 دلایل اتمام زودهنگام دوره عضو شورا

1. دوره عضو شورا بنا به درخواست خود زودهنگام به پایان می رسد یا اگر:

الف- ناکارآمد و کارآمد محدود شناخته شده به موجب حکم دادگاه،

ب- برای جرم ارتكابی محكوم شده است،

پ- به موجب حکم دادگاه از حق داشتن مقامی در زمینه مالی یا انجام فعالیت محروم شده است

ت- طی یک سال بیشتر از سه بار بدون دلایل موجه از جلسات شورا غیبت کرده است.

ث-کسی که او را تعیین یا انتخاب کرده تصمیم اخراج زودهنگام او را اتخاذ کرده است.
ج-فوت کرده است.

باب 5

گزارش دادآور، همکاری با بانک مرکزی و ارائه اطلاعات توسط سازمان ها

ماده 31 اطلاعات منتشر شده توسط دادآور

1. دادآور حد اقل سالی یک بار گزارش انتشار می دهد که شامل اطلاعات زیر می باشد:

الف-اطلاعات در مورد کل فعالیت دفتر دادآوری، سیستم مدیریت آن و تعداد کل شکایت ها

ب-تعداد درخواست های رد شده و بر آورده شده

پ-لیست شرکت ها که با دفتر دادآوری همکاری نکردند یا به اندازه کافی همکاری نکردند

ت-اطلاعات در مورد میزان سود و خرج دفتر

ث-اطلاعات دیگری تعیین شده توسط شورا

2. دفتر دادآوری پرونده تشکیل شده توسط خود را خلاصه می کند و هر ماه تا روز 15 ماه دیگر چپ می کند.

3. دفتر دادآوری اسامی طرفین بعضی پرونده ها را منشتر نمی کند.

ماده 32 همکاری دفتر دادآوری و بانک مرکزی

1. جهت افزایش اعتماد مشتریان نسبت به دفتر دادآوری و برای رعایت مقررات این قانون، فواین دیگری و اسناد حقوقی که هدفشان حفاظت حقوق مصرف کنندگان است، بین دفتر دادآوری و بانک مرکزی توافق نامه بسته می شود که از طریق آن همکاری آنها در زمینه های تبادل اطلاعات، توسعه قانون گذاری، افزایش آگاهی حقوقی مردم و در زمینه های دیگری مربوط به حفاظت حقوق مصرف کنندگان سیستم مالی تنظیم می شود.

ماده 33 اطلاعات قابل ارائه توسط سازمان ها

1. سازمان ظرف یک هفته پس از اخذ مجوز بانک مرکزی اطلاعات زیر را به دفتر دادآوری ارائه می دهد:

الف- نام سازمان

ب- آدرس سازمان

پ- اسم و مقام و شماره تماس و آدرس ایمیل مسئول روابط با دفتر دادآوری و جانشین او

2. سازمان موظف است در صورت تغییر یکی از این اطلاعات مذکور در بند 3 قسمت 1 این ماده به دفتر دادآوری خبر دهد.

باب 6

تامین منابع مالی دفتر دادآوری و هزینه های اجباری قابل پرداخت سازمان ها

ماده 34 تامین منابع مالی دفتر دادآوری

1. منابع مالی دفتر دادآوری توسط سازمان ها از طریق پرداخت های اجباری انجام شده به نفع دفتر تامین می شود که به حساب باز شده در بانک مرکزی ویژه برای این کار وریز می شوند .

2. سازمان ها پرداخت های الزامی را هر سه ماه یک بار (تا 20 ماه اول) به صورت برابر انجام می دهند. پرداخت های انجام شده برای سازمان جرح محسوب می شود و قابل اسرداد نیست.

3. اگر کل مبلغ پرداخت شده به دفتر دادآوری توسط سازمان ها بیشتر از بودجه تأیید شده باشد، شورا می تواند تصمیم بگیرد و مبلغ اضافه پرداخت شده را به سازمان ها برگرداند ، یا برای پیشرفت دفتر دادآوری ، همچنین برای تحصیل مشتریان خرج کند یا صندوق ذخیره را پر کند.

4. اگر پرداخت های الزامی انجام شده توسط سازمان ها برای انجام بودجه تأیید شده دفتر داد

آوری کافی نیستند، سازمان ها پرداخت های اضافی انجام می دهند. تصمیم انجام پرداخت های اضافی توسط شورا اتخاذ می شود. اندازه پرداخت های اضافی که توسط سازمان ها انجام می شود نباید بیشتر از پرداخت الزامی سالانه سازمان مذکور در این قانون باشد.

5. بانک مرکزی بر انجام پرداخت های الزامی نظارت می کند.

6. درست بودن محاسبه پرداخت های الزامی توسط کمیته حسابرسی دفتر یا حسابرس بررسی می شود.

7. بانک مرکزی موظف است برای بررسی کردن محاسبه پرداخت های الزامی سازمان ها اطلاعات مورد نیاز به دفتر ادآوری ارائه دهد.

ماده 35 اندازه های پرداخت های الزامی سازمان ها

1. اندازه های سالیانه پرداخت هایی که توسط سازمان های انجام می شوند، به شرح ذیل هستند:

الف-بانک ها: 0.001 در صد دارایی های تا پایان سال گذشته

ب-موسسات اعتباری: 0.07 در صد دارایی های تا پایان سال گذشته

پ-شرکت های بیمه: 0.15 در صد حق بیمه جمع شده طی سال گذشته

د-دفتر بیمه گران: 0.15 در صد پرداخت های انجام شده در فواصل معین توسط شرکت های بیمه به صندوق ضمانت طی سال گذشته

ت-کارگزارهای بیمه: 90000 درام

ج-شرکت های سرمایه گذاری: 90000 درام

مدیران صندوق سرمایه گذاری: 90000 درام

چ-لومبارد ها: 45000 درام

ح-افراد انجام دهنده خرید و فروش ارز خارجی: 30000 درام

خ-دلالتان انجام دهنده خرید و فروش ارز خارجی: 90000 درام

د-افراد انجام دهنده حواله پول: 140000 درام

2. شرکت های تازه مجوز گرفته (بجز شرکت های مجددا مجوز گرفته) موظفند ظرف 2 هفته پس از اخذ مجوز مبلغی به اندازه تصف هزینه دولتی تعیین شده در قانون جهت صدور مجوز به دفتر دادآوری یک بار پرداخت کنند.

3. در صورتیکه شرکت همزمان مشغول دو و بیشتر نوع فعالیت مذکور در قسمت 1 این ماده می باشد، شرکت موظف است برای هر فعالیت اندازه پرداخت اجباری را محاسبه کند و

4. شرکت به دلیل توقف موقت اعتبار مجوز از وظیفه انجام پرداخت های الزامی مذکور در این باب معاف نمی شود.

5. اگر مدت اعتبار مجوز شرکت گذشته آن از وظیفه انجام پرداخت های الزامی مذکور در این باب معاف می شود.

(ماده 35 در 30.09.08 تغییر کرده است قانون ارمنستان-169، در 22.12.10 اضافه شده است قانون ارمنستان-276-ن)

باب 8

مجازات شرکت برای نقض مقررات این قانون

ماده 36 مجازات شرکت برای نقض مقررات این قانون

1. بانک مرکزی برای نقض مقررات مواد 7، 33 و 34 این قانون تا 100000 درام جریمه برای شرکت تعیین می کند.

2. در صورتیکه پرداخت های الزامی مذکور در ماده 35 این قانون انجام نشود یا کاملاً انجام نشود، بر مبلغ کم پرداخت شده در صد ها به اندازه سه برابر نرخ بهره بانک تا آخرین روز مقرر برای انجام پرداخت اضافه می شود.

باب 8

مقررات انتقالی

ماده 37 ادعای قابل بررسی دفتر دادآوری

1. دفتر دادآوری ادعاهایی بررسی می کند که عمال یا عدم اعمال ناشی از آنها بعد از به موقع اجرا گذشته شدن این قانون رخ داده اند.

ماده 38 به موقع اجرا گذارده شدن قانون

1. این قانون در روز دهم پس از چپ رسمی آن به موقع اجرا گذارده می شود بجز مقررات مربوط به انجام فعالیت تخصصی توسط دفتر دادآوری که شش ماه پس از چپ رسمی آن به موقع اجرا گذارده می شود.

سرژ سارگیسیان- رئیس جمهور ارمنستان

12 جولای 2008

ایروان

قانون ارمنستان-123-ن

