

**РЕШЕНИЕ СОВЕТА ЦЕНТРАЛЬНОГО БАНКА РЕСПУБЛИКИ АРМЕНИЯ ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ  
8/04 «МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВНУТРЕННИМ ПРАВОВЫМ АКТАМ,  
РЕГУЛИРУЮЩИМ ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ-ТРЕБОВАНИЙ КЛИЕНТОВ, И ПРИНЦИПЫ ИХ  
РАССМОТРЕНИЯ»**

---

*«Зарегистрировано»  
Министерством юстиции РА  
18 сентября 2009 года  
Государственный регистрационный номер: 05009326*

**СОВЕТ ЦЕНТРАЛЬНОГО БАНКА  
Республики Армения**

**28 июля 2009 г.**

**номер 225-Н**

**РЕШЕНИЕ**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ 8/04 «МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ  
К ВНУТРЕННИМ ПРАВОВЫМ АКТАМ, РЕГУЛИРУЮЩИМ ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ-  
ТРЕБОВАНИЙ КЛИЕНТОВ, И ПРИНЦИПЫ ИХ РАССМОТРЕНИЯ»**

На основании статьи 20 закона Республики Армения «О Центральном банке Республики Армения», пунктов 2 и 5 статьи 7 закона Республики Армения «О примирителе финансовой системы» и руководствуясь пунктом 1 статьи 16 закона Республики Армения «О правовых актах» Совет Центрального банка Республики Армения постановляет:

1. Утвердить Положение 8/04 «Минимальные требования, предъявляемые к внутренним правовым актам, регулирующим процесс рассмотрения жалоб-требований клиентов, и принципы их рассмотрения», согласно Приложению (прилагается).
2. Настоящее Решение вступает в силу на 10-й день после официальной публикации.

**Председатель центрального банка  
Республики Армения**

**А. Джавадян**

4 августа 2009 г.  
Ереван

## ПОЛОЖЕНИЕ 8/04 “МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВНУТРЕННИМ ПРАВОВЫМ АКТАМ, РЕГУЛИРУЮЩИМ ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ-ТРЕБОВАНИЙ КЛИЕНТОВ, И ПРИНЦИПЫ ИХ РАССМОТРЕНИЯ”

### ГЛАВА 1.

#### *ПРЕДМЕТ РЕГУЛИРОВАНИЯ*

1. Настоящее Положение устанавливает минимальные требования, предъявляемые к внутренним правовым актам, регулирующим процесс рассмотрения жалоб-требований клиентов-физических лиц, направленных компаниям, установленным подпунктом 1 пункта 3 настоящего Положения, компаний, а также минимальные условия и принципы рассмотрения жалоб-требований.

2. Внутренние правовые акты, регулирующие жалобы-требования клиентов компаний, содержат, по меньшей мере, положения, установленные настоящим Положением.

### ГЛАВА 2.

#### *ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ*

3. В смысле настоящего Положения, используемые в настоящем Положении основные понятия имеют следующие значения:

1) **Компания** – лицо, получившее лицензию со стороны Центрального банка, за исключением лица, получившего лицензию на осуществление торгов по купле-продаже инвалюты и лицензии на осуществление процессинга и клиринга платежных инструментов и платежно-расчетных документов.

2) **Жалоба-требование** - жалоба, направленная клиентом компании в письменной форме, по поводу услуг, предоставляемых компанией, и содержащая имущественное требование. В жалобе-требовании по крайней мере указывается имя и фамилия клиента, контактная информация о нем (домашний адрес и номер телефона), подпись, а также описание сути жалобы-требования.

3) **Центральный банк** – Центральный банк Республики Армения.

4) **Место деятельности** – головной офис компании или филиал. Если данная услуга компании предоставляется потребителю посредством третьего лица (посредника), то местом деятельности компании считается головной офис посредника, его филиал или то место, где предоставляется данная услуга.

5) **Ответственный работник** – **работник компании, ответственный за прием жалобы-требования клиента и предоставление клиенту необходимой информации.**

б) Процесс рассмотрения жалобы-требования – процесс, который включает представление клиентом жалобы-требования и принятие компанией жалобы-требования, изучение жалобы-требования и принятие по нему решения, включая предоставление клиенту сведений, связанных с жалобой-требованием, во время этого процесса.

*(пункт 3 изложен в новой редакции, в соответствии с Решением номер 301-Н от 09.11.10)*

4. Другие понятия, используемые в настоящем Положении, имеют значения, установленные законом Республики Армения “О примирителе финансовой системы”.

### ГЛАВА 3.

#### ***ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ-ТРЕБОВАНИЙ***

5. При опубликовании со стороны компании сведений, установленных настоящим Положением, соблюдаются следующие общие принципы:

1) информация излагается репрезентативному клиенту в простой и доступной форме, не содержит замысловатых, двусмысленных или вводящих в заблуждение слов и выражений,

2) информация излагается, как минимум, на армянском языке, за исключением тех случаев, когда с обоюдного согласия репрезентативного клиента и компании выбирается другой язык,

3) информация представляется шрифтом разборчивым для репрезентативного клиента и крупным шрифтом, а в случае размещения ее в виде объявления, устанавливается в видных для чтения местах;

4) в смысле настоящего Положения репрезентативным клиентом считается сознательное физическое лицо в возрасте 30 лет, со средним образованием, не имеющее финансово-экономического образования или опыта работы, если компанией не предусмотрены иные целевые клиенты.

6. Нижеприведенная информация постоянно представляется на интернетовском сайте компании, а также размещается в виде отдельных буклетов, в видных для чтения местах на территории компании:

1) пояснительный справочник о процессе разрешения споров (согласно Приложению 1);

2) краткое описание процесса рассмотрения жалобы-требования (образец представлен в Приложении 2);

3) образец представленного клиентом заявления, содержащего жалобу-требование.

7. В рабочее время на территории компании постоянно присутствует ответственный работник, принимающий жалобы-требования и отвечающий на вопросы клиентов, касающихся их жалоб-требований.

8. На территории компании размещается информация о том месте, где клиент может ознакомиться с внутренними правилами рассмотрения жалоб-требований. По требованию клиента компания предоставляет ему информацию о внутренних правилах приема и рассмотрения жалоб-требований.

9. Компания размещает на своей территории и интернетовском сайте телефонный номер, по которому клиенты компании могут обратиться за получением сведений, касающихся хода рассмотрения их жалоб-требований, а также предоставляет этот номер телефона по требованию любого лица.

10. Любой работник компании, который получает от клиента жалобу-требование или которому клиент сообщает о желании направить жалобу-требование, обязан направить его к ответственному

лицу, а также предоставить необходимые контактные данные ответственного работника (номер телефона, адрес электронной почты и т.д.).

*(пункт 10 изложен в новой редакции, в соответствии с Решением номер 301-Н от 09.11.10)*

11. В случае, если проводится запись разъяснения вопросов, связанных с жалобой-требованием, ответственный работник обязан заранее предупредить клиента об этом.

## ГЛАВА 4.

### ***МИНИМАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ПРИЕМА ЖАЛОБЫ-ТРЕБОВАНИЯ***

12. Ответственный работник в устном виде сообщает клиенту, желающему представить жалобу-требование:

- 1) о том, что жалоба-требование считается представленной клиентом, если она представлена в письменном виде (собственноручно или по почте) или направлена по электронной почте, если подобный способ представления предусмотрен внутренними правовыми актами компании;
- 2) о том, что клиент может ознакомиться с правилами компании о процессе рассмотрения жалоб-требований.

13. Ответственный работник также предоставляет Клиенту, желающему направить жалобу-требование:

1) сводку о процессе рассмотрения жалобы-требования компанией (образец сводки представлен в Приложении

2). Компания может изменить текст и форму сводки, при том что в ней, как минимум, должна содержаться информация о порядке, форме, сроках представления жалобы-требования клиентом и извещения компанией клиента о ходе и результатах рассмотрения жалобы-требования, информация о том, где и каким образом клиент может ознакомиться с внутренними правилами рассмотрения компанией жалоб-требований, а также об образце заявки с изложением жалобы-требования;

2) пояснительную справку с разъяснением процедуры рассмотрения споров (согласно Приложению 1, с проведенной информацией о компании);

3) образец заявки с изложением жалобы-требования.

14. Если внутренними правовыми актами компании предусматривается возможность получения жалоб-требований по интернету, то сразу по получению жалобы-требования по электронной почте (интернету), но не позднее следующего рабочего дня, компания отправляет на адрес электронной почты клиента письмо (квитанцию) с подтверждением факта получения жалобы-требования, с указанием даты получения и серийного номера жалобы-требования, а также информацию, предусмотренную пунктами 12 и 13 настоящего Положения.

15. В случае поступления жалобы-требования собственноручно от клиента, компания предоставляет клиенту документ, подтверждающий получение жалобы-требования (квитанцию) с указанием даты и серийного номера жалобы-требования, а также с подписью лица, зарегистрировавшего жалобу-требование, и/или с печатью компании.

16. В случае если клиент представляет жалобу в устной форме по месту деятельности компании и/или по телефону, компания предоставляет информацию, предусмотренную в пункте 12 настоящего

Положения, в устной форме, а также сообщает клиенту о том, откуда он может получить установленную пунктом 13 настоящего Положения информацию. Компания может также предоставить клиенту установленную настоящим пунктом информацию в виде специально записанного сообщения.

16.1 В случае, если письменное обращение, направленное клиентом, соответствует требованиям, установленным подпунктом 2 пункта 3 настоящего Положения, компания рассматривает подобное письменное обращение как жалобу-требование, независимо от его названия (заявление, требование, письмо-требование и так далее) или отсутствия названия и формы, и представляет окончательный ответ в порядке, установленном законом Республики Армения “О примирителе финансовой системы”.

*(пункт 16.1 изложен в новой редакции, в соответствии с Решением номер 301-Н от 09.11.10)*

16.2 При получении жалобы-требования или во время рассмотрения жалобы-требования компания не может требовать от клиента документы:

1) предоставление которых не требуется для обоснования наличия или отсутствия обстоятельств, лежащих в основе жалобы-требования или идентификации клиента, или

2) находящиеся в распоряжении компании в результате предоставления услуг данному клиенту, при условии письменного заверения клиентом об отсутствии изменений в содержащейся в них информации. *(пункт 16.2 изложен в новой редакции, в соответствии с Решением номер 301-Н от 09.11.10)*

## ГЛАВА 5.

### ***ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К РЕШЕНИЮ ПРИНЯТОМУ КОМПАНИЕЙ***

17. Окончательный ответ компании, представляемый клиенту, должен, как минимум, содержать следующее:

1) четкую позицию компании относительно отклонения, частичного удовлетворения или полного удовлетворения жалобы-требования;

2) обоснование решения компании;

3) данные подразделения или лица, ответственного за рассмотрение жалобы-требования (наименование подразделения, имя, фамилия, должность лица) и контактную информацию (номер телефона, адрес электронной почты и т.д.);

4) информацию о том, что в случае если у клиента имеются вопросы по поводу результатов рассмотрения жалобы-требования, клиент может обратиться в указанное в подпункте 3 настоящего пункта подразделение (к соответствующему лицу);

5) информацию о том, что в случае, если клиента не будет удовлетворен письменным ответом на жалобу-требование, он может, с целью защиты своих прав, обратиться в суд, к примирителю финансовой системы, в Центральный банк или в арбитражный трибунал, при наличии арбитражного соглашения,

6) Информацию о сроках, в пределах которых клиент имеет право обратиться к примирителю финансовой системы в случае неудовлетворения письменным ответом на жалобу-требование.

*(пункт 17 дополнен в соответствии с Решением номер 301-Н от 09.11.10)*

18. В случае отклонения или частичного удовлетворения жалобы-требования, компания обязана

приложить к письменному ответу краткую справку с обоснованием результата разрешения спора (согласно Приложению 1).

19. В случае, если компания, взявшая на себя обязательство удовлетворить жалобу-требование клиента, не выполняет его, клиент может направить требование примирителю финансовой системы в порядке, установленном законом.

[Приложение 1](#)  
[Решения Совета Центрального банка](#)  
[Республики Армения](#)  
[от 28 июля 2009 года, номер 225-Н](#)

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ СПРАВКА О ПРОЦЕССЕ РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

[Приложение 2](#)  
[Решения Совета Центрального банка](#)  
[Республики Армения](#)  
[от 28 июля 2009 года, номер 225-Н](#)

**ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ-ТРЕБОВАНИЯ ПРЕДСТАВЛЕННОГО КЛИЕНТОМ В  
ОТНОШЕНИИ КОМПАНИИ  
(ПРИЛОЖЕНИЕ ИЗЛОЖЕНО В НОВОЙ РЕДАКЦИИ ОТ 09.11.10, В СООТВЕТСТВИИ С  
РЕШЕНИЕМ НОМЕР [301-Н](#))**

---

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ СПРАВКА О ПРОЦЕССЕ 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 компаний) разрешает Примиритель в порядке, установленном законом РА “О Примирителе финансовой системы”.

Услуги Примирителя финансовой системы **БЕСПЛАТНЫЕ**.



Если вы обратились к Примирителю финансовой системы, то спор, возникший между вами и (наименование компаний) 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 компаний). (Наименование компаний) 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. Со дня направления жалобы в (наименование компаний) не прошло 10 рабочих дней,
2. Вы не запрашиваете денежного или иного имущественного возмещения, сумма запрашиваемого вами возмещения превышает 10 миллионов драмов (или эквивалентную сумму в иностранной валюте),
3. После получения ответа от (наименование компаний) прошло более шести месяцев
4. Действие или бездействие, обжалованное вами, произошло до 2-го августа 2008 года.



Предупреждаем также, что примиритель финансовой системы не может рассмотреть вашу жалобу, если она находится на рассмотрении в суде (или в арбитражном суде) или если решение суда (арбитражного суда) по данной жалобе уже вынесено.

### Офис примирителя финансовой системы

Примиритель: .../имя, фамилия примирителя/.....

Рабочий адрес: .....

Телефон:.....



Компания заполняет здесь информацию, представленную на 2-й странице настоящего Приложения под сносками “\*” или “\*\*”, причем:

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

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



### Центральный Банк РА

АДРЕС:` .....

Телефон: .....  
...ալյստեղ լրացվում է Հեծնորոնակահան բաժնկում  
телефонные номера подразделений, ответственных за защиту интересов потребителей..

Էլ. հասցե` .....



Уважаемый посетитель, сообщаем также, что если между вами и (*наименование компании*) заключено арбитражное соглашение, это означает, что споры, связанные с договором, заключенного между вами и (*наименование компании*), подлежат разрешению со стороны арбитражного трибунала. Вы лишаетесь права обращаться в суд для урегулирования 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 по отношению (*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 по отношению (*наименование компании*).**



Наименование компании

## Процесс рассмотрения жалобы-требования, предъявленной клиентом по отношению компании



➡ *Настоящий процесс связан с жалобой-требованием, направленным клиентом по поводу предоставленных компанией услуг и содержащим имущественное требование. (1-ый абзац изменен в соответствии с Решением номер 301-Н от 09.11.10).*

➡ *Процесс рассмотрения жалобы-требования включает предоставление клиенту сведений в связи с жалобой-требованием, представление клиентом жалобы-требования, прием и изучение компанией жалобы-требования и принятие решения.*

### ШАГ 1. ОЗНАКОМЬТЕСЬ СО СВОИМИ ПРАВАМИ И ПРОЦЕССОМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ-ТРЕБОВАНИЯ

- ➡ После принятия жалобы-требования и с целью предоставления необходимых сведений любой работник Компании обязан направить Вас к ответственному работнику данного офиса или его филиала, а также предоставить контактные данные ответственного работника (номер телефона, адрес электронной почты, прочее).
- ➡ Ответственный работник Компании:
  - Ознакомит вас с вашими правами, процессом рассмотрения Компанией жалоб-требований (процессом направления жалобы-требования, его изучения и принятия решения).
  - Предоставит справку с пояснением процесса разрешения споров, брошюры, полученные от Офисом примирителя финансовой системы (при наличии), предоставит вам по вашей просьбе информацию о

внутренних правилах Компании по рассмотрению жалоб-требований и форму ЗАЯВЛЕНИЯ с изложением жалобы-требования клиента.

- По вашей просьбе поможет вам заполнить ЗАЯВЛЕНИЕ жалобы-требования

## **ШАГ 2. ЗАПОЛНИТЕ ЖАЛОБУ-ТРЕБОВАНИЕ И СОХРАНИТЕ КВИТАНЦИЮ**

### **Процесс заполнения-предоставления жалобы-требования.**



Заполните форму заявления и передайте ее ответственному работнику или направьте по следующему почтовому адресу (*почтовый адрес*). При передаче заявления получите от Компании квитанцию и сохраните ее.



### **Процесс рассмотрения жалобы-требования и принятия решения.**

Компания изучает жалобу-требование и принимает решение (удовлетворить, удовлетворить частично, отказать) в течение 10 рабочих дней.



### **О предоставлении ответа на жалобу-требование**

Компания в любом случае должна в течение 10 рабочих дней представить Вам письменный ответ на Вашу жалобу-требование.

Письменный ответ должен четко отразить позицию Компании (удовлетворить жалобу-требование, удовлетворить частично, отказать), обозначить факты, на основании которых вынесено решение по жалобе-требованию, содержать информацию о подразделении и/или работнике, ответственном за рассмотрение жалобы-требования (название подразделения, имя, фамилию, должность работника), контактную информацию (номер телефона, адрес электронной почты, и др.) работника к кому вы также можете обратиться в случае если у вас возникнут вопросы по поводу результатов рассмотрения жалобы-требования, а также информацию о шагах, которые вы можете предпринять для защиты своих прав, если Вас не удовлетворит письменный ответ на вашу жалобу-требование (обратиться в суд, или к примирителю финансовой системы, или в Центральный банк).

Письменный ответ будет предоставлен вам по указанному вами адресу или указанной контактной информации.

## **ШАГ 3. ОЗНАКОМЬТЕСЬ С ОТВЕТОМ**

Ознакомьтесь с представленным вам письменным ответом Компании. Убедитесь, что он содержит всю необходимую информацию.

В случае если у вас возникли вопросы свяжитесь с лицом, указанным в ответе.

**ШАГ 4. ЕСЛИ ОКОНЧАТЕЛЬНЫЙ ОТВЕТ НА ЖАЛОБУ-ТРЕБОВАНИЕ ВАС НЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТ**

В случае если в течение 10 рабочих дней вы не получили ответа на вашу жалобу-требование от компании или если окончательный ответ на жалобу-требование вас не удовлетворяет, вы имеете право направить требование

*Примирителю финансовой системы.*



Офис Примирителя финансовой системы

Примиритель :.....

Местонахождение: .....

Телефон: .....

Адрес э-почты: .....

Факс: .....

Интернетовскийсайт: .....