

ՀԱՎԵԼՎԱԾ

Հաստատված է

ՀՀ Կենտրոնական բանկի խորհրդի

2018 թվականի նոյեմբերի 23-ի թիվ 200-Ն որոշմամբ

ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ 8/07

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՄԱՍՆԱԿԻՑՆԵՐԻՆ ՈՒՂԴՎԱԾ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՀԱՇՎԱՌՄԱՆ, ՊԱՀՊԱՆՄԱՆ ԵՎ ԳՐԱՆՑՄԱՆ ՆԵՐՔԻՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ ԵՎ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐ

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. Սույն կանոնակարգը սահմանում է ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և տրամադրման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններն ու սկզբունքները:

2. Ֆինանսական համակարգի մասնակիցները պարտավոր են ունենալ բողոքների հաշվառման, պահպանման և տրամադրման գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտեր, որոնք առնվազն պետք է ներառեն բողոքների մասին տեղեկատվության հավաքագրման, էլեկտրոնային տեղեկատվական շտեմարանում գրանցման և հաշվառման, ինչպես նաև տեղեկատվության պահպանման գործընթացները:

3. Ֆինանսական համակարգի մասնակիցները պարտավոր են ապահովել, որ տեղեկատվական շտեմարանը համապատասխանի սույն կանոնակարգի Հավելվածով 1-ով սահմանված ձևաչափի տարրերին:

4. Ֆինանսական համակարգի մասնակիցները պարտավոր են ապահովել, որպեսզի տեղեկատվական շտեմարանում պահպանվեն առնվազն 3 տարի վաղեմություն ունեցող բողոքները, եթե ֆինանսական կազմակերպության ներքին իրավական ակտով այլ բան սահմանված չէ:

5. Կենտրոնական բանկի պահանջով և դրանում սահմանված ժամկետում ֆինանսական համակարգի մասնակիցները պարտավոր են Կենտրոնական բանկին էլեկտրոնային եղանակով տրամադրել իրենց ուղղված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը՝ սույն կանոնակարգի Հավելված 1-ով սահմանված ձևաչափով:

6. Կենտրոնական բանկը սույն կանոնակարգի 5-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը օգտագործում է ֆինանսական համակարգի մասնակիցների գործունեության ուսումնասիրություններ կատարելու նպատակով:

7. Սույն կանոնակարգում օգտագործվող հասկացություններն ունեն հետևյալ նշանակությունը.

- 1) **Ֆինանսական համակարգի մասնակից՝** Հայաստանի Հանրապետության տարածքում գործող բանկ և օտարերկրյա բանկի մասնաճյուղ (այսուհետ՝ բանկ), վարկային կազմակերպություն, ապահովագրական ընկերություն և օտարերկրյա ապահովագրական ընկերության մասնաճյուղ (այսուհետ՝ ապահովագրական ընկերություն), դրամական (փողային) փոխանցումներ իրականացնող կազմակերպություն, ներդրումային ընկերություն և օտարերկրյա ներդրումային ընկերության մասնաճյուղ (այսուհետ՝ ներդրումային ընկերություն), ներդրումային (կենսաթոշակային) ֆոնդերի կառավարիչներ, Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրություն իրականացնող ապահովագրական ընկերությունների բյուրո:
- 2) **Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրություն իրականացնող ապահովագրական ընկերությունների բյուրո** (այսուհետ՝ **Բյուրո**)՝ ըստ «Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակության:
- 3) **Ֆինանսական համակարգի հաշտարար** (այսուհետ՝ **Հաշտարար**)՝ ըստ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակության:
- 4) **Սպառող՝** ֆիզիկական անձ, այդ թվում՝ անհատ ձեռնարկատեր, ով բողոք է ներկայացրել ֆինանսական համակարգի մասնակցին և (կամ) Հաշտարարին:
- 5) **Բողոք՝** սպառողի կողմից գրավոր (այդ թվում՝ էլեկտրոնային) ձևով ներկայացված գրություն, դիմում, բողոք-պահանջ, որը պարունակում է պահանջ, դժգոհություն և որն ուղղված է ֆինանսական համակարգի մասնակցին, վերաբերվում է վերջինիս գործունեությանը և(կամ) նրանց կողմից մատուցվող ծառայություններին: Ըստ կազմակերպության տեսակի բողոքը կարող է պարունակել գույքային կամ ոչ գույքային պահանջ (առավել մանրամասն ներկայացվում է լրացման կանոններում):
- 6) **Տեղեկատվական շտեմարան՝** ֆինանսական համակարգի մասնակցի մոտ գտնվող էլեկտրոնային փաստաթուղթ, որտեղ արտացոլված են սույն կանոնակարգի Հավելված 1-ով սահմանված տարրերի համապատասխան սպառողներից ստացված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը:»:

ԳԼՈՒԽ 2. ՏԵՂԵԿԱՏՎԱԿԱՆ ՇՏԵՄԱՐԱՆԻ ԼՐԱՑՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ ԲԱՆԿԵՐ

8. Բանկերը բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվական շտեմարանում բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը լրացնում են սույն կանոնակարգի Հավելված 1-ով սահմանված Ձև 1-ին համապատասխան:

9. Բանկերը տեղեկատվական շտեմարանում լրացնում են գույքային և ոչ գույքային պահանջով բողոքները, որոնք վերաբերում են բանկի գործունեությանը, բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններին:

10. «Ծառայություններ» սյունակում լրացվում է այն ֆինանսական ծառայության տեսակի անվանումը, որի գծով ստացվել են բողոքները: Նմանատիպ ծառայության տեսակները խմբավորվում են մեկում՝ համաձայն հետևյալ աղյուսակով ներկայացված օրինակի:

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՏԵՍԱԿ	ՏԵՂԵԿԱՏՎԱԿԱՆ ՇՏԵՄԱՐԱՆՈՒՄ ԼՐԱՑՎՈՒՄ Է
Ոսկյա իրերի գրավադրմամբ վարկեր	Սպառողական վարկ
Ավտովարկեր (այդ թվում լիզինգի միջոցով)	
Ապառիկ առևտրի վարկավորում (այդ թվում ֆակտորինգի միջոցով)	
Ուսանողական վարկեր	
Անշարժ/շարժական գույքի, դրամական միջոցների գրավադրմամբ վարկեր	
Երաշխավորությամբ վարկեր	
Առանց գրավի վարկեր	
Վարկային գիծ, օվերդրաֆտ	
Այլ սպառողական վարկեր	
Բնակարանի, անհատական բնակելի տան կամ նմանատիպ անշարժ գույքի ձեռքբերման կամ կառուցման վարկեր	Հիփոթեքային վարկեր
Բնակարանի, անհատական բնակելի տան կամ նմանատիպ անշարժ գույքի վերանորոգման վարկեր	
Այլ հիփոթեքային վարկեր	
Գյուղատնտեսական նպատակով տարածքների ձեռքբերում, հիմնում, զարգացում	Գյուղատնտեսական վարկեր
Գյուղատնտեսական մթերքի, կենդանիների ձեռքբերում, զարգացում	
Գյուղատնտեսական տեխնիկայի, սարքավորումների ձեռքբերում (այդ թվում լիզինգի միջոցով)	

Գյուղատնտեսական, արտադրական կարիքների ֆինանսավորում	
Ժամկետային ավանդներ	Ավանդներ
Ցպահանջ ավանդներ	
Ֆիզիկական անձ սպառողների համար ցանկացած տեսակի հաշիվների բացում և սպասարկում	Հաշիվներ
Ֆիզիկական անձ սպառողների համար ցանկացած տեսակի վճարային քարտերի տրամադրում և սպասարկում	Վճարային քարտեր
Ֆիզիկական անձ սպառողների համար ցանկացած տեսակի դրամական փոխանցումների իրականացում	Դրամական փոխանցումներ
Նշված ծառայությունների բնույթից տարբերվող ցանկացած այլ ծառայություն	Ծառայության հակիրճ անվանումը

11. «**Թեմաներ**» սյունակում լրացվում է տվյալ ծառայության վերաբերյալ այն թեման, որին վերաբերում է բողոքը: Եթե բողոքը կարելի է վերագրել մի քանի թեմաների, ապա ընտրվում է այն թեման, որին տվյալ բողոքի բովանդակությունը առավել շատ է համապատասխանում: (Օրինակ՝ եթե տվյալ բողոքը վերաբերում է վարկերի տրամադրման ընթացքում թերի տեղեկատվության բացահայտմանը, որը կարելի է լրացնել մի քանի թեմաների ներքո, ապա, հաշվի առնելով, որ բողոքի առարկան տրամադրվող տեղեկատվությունն է, այն պետք է լրացվի «Հաղորդակցման և տրամադրվող տեղեկատվության թափանցիկության» թեմայի ներքո):

12. Թեմաները լրացվում են սույն կետով սահմանված Աղյուսակ 1-ում թվարկված տարբերակներով: Այն դեպքում, երբ նշված տարբերակները չեն համապատասխանում, ապա համապատասխան վանդակում նշվում է բողոքի հակիրճ թեման: Ներդրումային ծառայություններին վերաբերող թեմաները լրացվում են ըստ Աղյուսակ 4-ի:

Աղյուսակ 1

Վարկերի տրամադրում
Վարկերի մարումներ
Վարկային պատմություն
Վարկերի տոկոսներ

Ավանդների տոկոսներ
Ավանդի ժամկետից շուտ հետ վերադարձում
Հաշվից կանխիկացում/կանխիկի մուտքագրում
Վճարման հանձնարարականների կատարում
ՊԻՆ կոդ
Տույժ ու տուգանքներ
Միջնորդավճարներ
Հաղորդակցում և տրամադրվող (հրապարակվող) տեղեկատվություն
Սխալ գումարների գանձում
Սպասարկման որակի այլ խնդիրներ
Սահմանված ժամկետների ուշացում
Անձնական տվյալների պաշտպանություն
Զեղծարարություն, խաբեություն, խարդախություն
Միջոցների անիրավասու օգտագործում

13. **«Մարզեր, Երևան»** սյունակում լրացվում է այն մարզը, որտեղ գտնվում է ֆինանսական համակարգի այն մասնակիցը կամ մասնակցի տարածքային ստորաբաժանումը, որին վերաբերել է բողոքը: Երևան քաղաքում գտնվող ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին վերաբերող բողոքների համար նշվում է «Երևան»:

14. **«Գույքային/ոչ գույքային»** սյունակում լրացվում է բողոքները «գույքային» բնույթի են, թե՛ ոչ: Այն բողոքները, որոնք պարունակում են և գույքային և ոչ գույքային պահանջներ, ապա նշվում են երկուսն էլ միաժամանակ: (Օրինակ՝ «գույքային, ոչ գույքային»):

15. **«Ընդհանուր բողոքների քանակ»** սյունակում լրացվում է ստացված ընդհանուր բողոքների քանակը:

16. **«Բավարարված բողոքների քանակ», «Մասնակի բավարարված բողոքների քանակ», «Մերժված բողոքների քանակ», «Ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակ»** սյունակներում համապատասխանաբար լրացվում են բավարարված, մասնակի բավարարված, մերժված և ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակը: Բավարարված են համարվում այն բողոքները, որոնք ամբողջությամբ բավարարվել են ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից, մասնակի բավարարված են համարվում այն բողոքները, որում սպառողի կողմից ներկայացված պահանջ(ներ)ը մասնակի են բավարարվել, մերժված են համարվում այն բողոքները, որոնք չեն բավարարվել ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից:

17. **«Սպառողների վնասների վերականգման համար վճարված գումարներ»** սյունակում լրացվում է բավարարված և մասնակի բավարարված բողոքների գծով սպառողներին վճարված և վճարման ենթակա (առկա է որոշում և գործարքը

ընթացքի մեջ է) ընդհանուր գումարները՝ ՀՀ դրամով (օրինակ՝ վնասի փոխհատուցման համար վճարված գումարները, կիրառված գեղչերը և «դրամական» հատուցմամբ արտահայտված այլ զիջումները):

18. **«Ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից մերժված, սակայն Հաշտարարի, դատարանի կամ Արբիտրաժային տրիբունալի կողմից բավարարված բողոքների քանակ»** սյունակում լրացվում են այն բողոքները, որոնք մերժվել են բանկի կողմից, սակայն բավարարվել են Հաշտարարի, արբիտրաժային տրիբունալի կամ դատարանի կողմից:

19. **«Սպառողների իրավունքների խախտման համար վճարված 300.000-ական դրամների քանակը»** սյունակում լրացվում է Հաշտարարի կամ դատարանի որոշմամբ ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից սպառողների իրավունքների խախտման համար վճարված և վճարման ենթակա 300.000-ական դրամների քանակը:

20. **«Հաշտարարի կողմից հաշտեցված դեպքերի համար վճարված պահանջների քանակ», «Հաշտարարի միջնորդությամբ հաշտեցված դեպքերի համար վճարված ընդհանուր գումարի չափ»** սյունակներում լրացվում են համապատասխանաբար Հաշտարարի միջոցով հաշտեցված դեպքերի քանակը և հաշտեցման արդյունքում սպառողներին վճարված և վճարման ենթակա ընդհանուր գումարները:

ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

21. Վարկային կազմակերպությունները և գրավատները (այսուհետ՝ վարկային կազմակերպություններ) բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվական շտեմարանում բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը լրացնում են սույն կանոնակարգի Հավելված 1-ով սահմանված Ձև 2-ին համապատասխան:

22. Վարկային կազմակերպությունները տեղեկատվական շտեմարանում լրացնում են գույքային և ոչ գույքային պահանջով բողոքները, որոնք վերաբերում են վարկային կազմակերպության գործունեությանը, վարկային կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայություններին:

23. **«Ծառայություններ»** սյունակում լրացվում է այն ֆինանսական ծառայության անվանումը, որի գծով ստացվել են բողոքները: Նմանատիպ ծառայության տեսակները խմբավորվում են մեկում՝ համաձայն հետևյալ աղյուսակով ներկայացված օրինակի:

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՏԵՍԱԿ	ՏԵՂԵԿԱՏՎԱԿԱՆ ՇՏԵՄԱՐԱՆՈՒՄ ԼՐԱՅՎՈՒՄ Է
Ոսկյա իրերի գրավադրմամբ վարկեր	
Ավտովարկեր (այդ թվում լիզինգի միջոցով)	
Ապառիկ առևտրի վարկավորում (այդ	

թվում ֆակտորինգի միջոցով)	Սպառողական վարկ
Ուսանողական վարկեր	
Անշարժ/շարժական գույքի, դրամական միջոցների գրավադրմամբ վարկեր	
Երաշխավորությամբ վարկեր	
Առանց գրավի վարկեր	
Վարկային գիծ, օվերդրաֆտ	
Այլ սպառողական վարկեր	
Բնակարանի, անհատական բնակելի տան կամ նմանատիպ անշարժ գույքի ձեռքբերման կամ կառուցման վարկեր	Հիփոթեքային վարկեր
Բնակարանի, անհատական բնակելի տան կամ նմանատիպ անշարժ գույքի վերանորոգման վարկեր	
Այլ հիփոթեքային վարկեր	
Գյուղատնտեսական նպատակով տարածքների ձեռքբերում, հիմնում, զարգացում	Գյուղատնտեսական վարկեր
Գյուղատնտեսական մթերքի, կենդանիների ձեռքբերում, զարգացում	
Գյուղատնտեսական տեխնիկայի, սարքավորումների ձեռքբերում (այդ թվում լիզինգի միջոցով)	
Գյուղատնտեսական, արտադրական կարիքների ֆինանսավորում	
Նշված ծառայությունների բնույթից տարբերվող ցանկացած այլ ծառայություն	Ծառայության հակիրճ անվանումը

24. **«Թեմաներ»** սյունակում լրացվում է տվյալ ծառայության վերաբերյալ այն թեման, որին վերաբերում է բողոքը: Եթե բողոքը կարելի է վերագրել մի քանի թեմաների, ապա ընտրվում է այն թեման, որին տվյալ բողոքի բովանդակությունը առավել շատ է համապատասխանում: (Օրինակ՝ եթե տվյալ բողոքը վերաբերում է վարկերի տրամադրման ընթացքում թերի տեղեկատվության բացահայտմանը, որը կարելի է լրացնել մի քանի թեմաների ներքո, ապա, հաշվի առնելով, որ բողոքի առարկան տրամադրվող տեղեկատվությունն է, այն պետք է լրացվի

«Հաղորդակցման և տրամադրվող տեղեկատվության թափանցիկության» թեմայի ներքո):

25. Թեմաները լրացվում են սույն կետով սահմանված Աղյուսակ 2-ում թվարկված տարբերակներով: Այն դեպքում, երբ նշված տարբերակները չեն համապատասխանում, ապա համապատասխան վանդակում նշվում է բողոքի հակիրճ թեման:

Աղյուսակ 2

Վարկերի տրամադրում
Վարկերի մարումներ
Վարկային պատմություն
Վարկերի տոկոսներ
Տույժ ու տուգանքներ
Միջնորդավճարներ/սակագներ
Հաղորդակցում և տրամադրվող (հրապարակվող) տեղեկատվություն
Սխալ գումարների գանձում
Սպասարկման որակ
Սահմանված ժամկետների ուշացում
Անձնական տվյալների պաշտպանություն
Զեղծարարություն, խաբեություն, խարդախություն
Միջոցների անիրավասու օգտագործում

26. **«Մարզեր, Երևան»** սյունակում լրացվում է այն մարզը, որտեղ գտնվում է ֆինանսական համակարգի այն մասնակիցը կամ մասնակցի տարածքային ստորաբաժանումը, որին վերաբերել է բողոքը: Երևան քաղաքում գտնվող ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին վերաբերող բողոքների համար նշվում է «Երևան»:

27. **«Գույքային/ոչ գույքային»** սյունակում լրացվում է բողոքները «գույքային» բնույթի են, թե՛ ոչ: Այն բողոքները, որոնք պարունակում են և գույքային և ոչ գույքային պահանջներ, ապա նշվում են երկուսն էլ միաժամանակ. (Օրինակ՝ «գույքային, ոչ գույքային»):

28. **«Ընդհանուր բողոքների քանակ»** սյունակում լրացվում է ստացված ընդհանուր բողոքների քանակը:

29. **«Բավարարված բողոքների քանակ», «Մասնակի բավարարված բողոքների քանակ», «Մերժված բողոքների քանակ», «Ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակ»** սյունակներում համապատասխանաբար լրացվում են բավարարված, մասնակի բավարարված, մերժված և ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակը: Բավարարված են համարվում այն բողոքները, որոնք ամբողջությամբ բավարարվել են ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից, մասնակի բավարարված են համարվում այն բողոքները, որում սպառողի կողմից

ներկայացված պահանջ(ներ)ը մասնակի են բավարարվել, մերժված են համարվում այն բողոքները, որոնք չեն բավարարվել ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից:

30. **«Սպառողների վնասների վերականգման համար վճարված գումարներ»** սյունակում լրացվում է բավարարված և մասնակի բավարարված բողոքների գծով սպառողներին վճարված և վճարման ենթակա ընդհանուր գումարները (օրինակ՝ վնասի փոխհատուցման համար վճարված գումարները, կիրառված զեղչերը և «դրամական» հատուցմամբ արտահայտված այլ զիջումները):

31. **«Ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից մերժված, սակայն ՖՀՀ, դատարանի կամ Արբիտրաժային տրիբունալի կողմից բավարարված բողոքների քանակ»** սյունակում լրացվում են այն բողոքները, որոնք մերժվել են վարկային կազմակերպության կողմից, սակայն բավարարվել են Հաշտարարի, արբիտրաժային տրիբունալի կամ դատարանի կողմից:

32. **«Սպառողների իրավունքների խախտման համար վճարված 300.000-ական դրամների քանակը»** սյունակում լրացվում է Հաշտարարի կամ դատարանի որոշմամբ ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից սպառողների իրավունքների խախտման համար վճարված և վճարման ենթակա 300.000-ական դրամների քանակը:

33. **«Հաշտարարի կողմից հաշտեցված դեպքերի համար վճարված պահանջների քանակ»**, **«Հաշտարարի միջնորդությամբ հաշտեցված դեպքերի համար վճարված ընդհանուր գումարի չափ»** սյունակներում լրացվում են համապատասխանաբար Հաշտարարի միջոցով հաշտեցված դեպքերի քանակը և հաշտեցման արդյունքում սպառողներին վճարված և վճարման ենթակա ընդհանուր գումարները:

ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

34. Ապահովագրական ընկերությունները բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվական շտեմարանում բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը լրացնում են սույն կանոնակարգի Հավելված 1-ով սահմանված Ձև 3-ին համապատասխան:

35. Ապահովագրական ընկերությունները տեղեկատվական շտեմարանում լրացնում են գույքային և ոչ գույքային պահանջով բողոքները, որոնք վերաբերում են ապահովագրական ընկերության գործունեությանը, ապահովագրական ընկերության կողմից մատուցվող ծառայություններին:

36. **«Ծառայություններ»** սյունակում լրացվում է այն ապահովագրական ծառայության անվանումը, որի գծով ստացվել են բողոքներ: Օրինակ՝ աջակցության ապահովագրություն, բժշկական ապահովագրություն, ԱՊՊԱ, ավտոմեքենայի ԿԱՍԿՈ և այլն:

37. **«Թեմաներ»** սյունակում լրացվում է տվյալ ծառայության վերաբերյալ այն թեման, որին վերաբերում է բողոքը: Եթե տվյալ բողոքը կարելի է վերագրել մի քանի թեմաների, ապա ընտրվում է այն թեման, որին տվյալ բողոքի բովանդակությունը առավել շատ է համապատասխանում: (Օրինակ՝ եթե տվյալ բողոքը վերաբերում է ապահովագրական պայմանագրի կնքման ընթացքում թերի տեղեկատվության բացահայտմանը, որը կարելի է լրացնել մի քանի թեմաների ներքո, ապա, հաշվի առնելով, որ բողոքի առարկան տրամադրվող տեղեկատվությունն է, այն պետք է լրացվի «Հաղորդակցման և տրամադրվող տեղեկատվության թափանցիկության» թեմայի ներքո):

38. Թեմաները լրացվում են սույն կետով սահմանված Աղյուսակ 3-ում թվարկված տարբերակներով: Այն դեպքում, երբ նշված տարբերակները չեն համապատասխանում, ապա համապատասխան վանդակում նշվում է բողոքի հակիրճ թեման:

Աղյուսակ 3

Ապահովագրական պայմանագրերի կնքում
Մեղավորության որոշման ընթացակարգեր
Վնասների գնահատում
Հետադարձ պահանջի իրավունք
Հատուցման մերժում
Տույժ ու տուգանքներ
Միջնորդավճարներ
Ապահովագրավճարներ/սակագներ
Հաղորդակցում և տրամադրվող (հրապարակվող) տեղեկատվություն
Սպասարկման որակ
Անձնական տվյալների պաշտպանություն
Զեղծարարություն, խաբեություն, խարդախություն

39. **«Մարզեր, Երևան»** սյունակում լրացվում է այն մարզը, որտեղ գտնվում է ֆինանսական համակարգի այն մասնակիցը կամ մասնակցի տարածքային ստորաբաժանումը, որին վերաբերել է բողոքը: Երևան քաղաքում գտնվող ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին վերաբերող բողոքների համար նշվում է «Երևան»:

40. **«Գույքային/ոչ գույքային»** սյունակում լրացվում է բողոքները «գույքային» բնույթի են, թե՛ ոչ: Այն բողոքները, որոնք պարունակում են և գույքային և ոչ գույքային պահանջներ, ապա նշվում են երկուսն էլ միաժամանակ: (Օրինակ՝ «գույքային, ոչ գույքային»):

41. **«Ընդհանուր բողոքների քանակ»** սյունակում լրացվում է ստացված ընդհանուր բողոքների քանակը:

42. **«Բավարարված բողոքների քանակ», «Մասնակի բավարարված բողոքների քանակ», «Մերժված բողոքների քանակ», «Ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակ»** սյունակներում համապատասխանաբար լրացվում են բավարարված, մասնակի բավարարված, մերժված և ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակը: Բավարարված են համարվում այն բողոքները, որոնք ամբողջությամբ բավարարվել են ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից, մասնակի բավարարված են համարվում այն բողոքները, որում սպառողի կողմից ներկայացված պահանջ(ներ)ը մասնակի են բավարարվել, մերժված են համարվում այն բողոքները, որոնք չեն բավարարվել ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից:

43. **«Սպառողների վնասների վերականգման համար վճարված գումարներ»** սյունակում լրացվում են բավարարված և մասնակի բավարարված բողոքների գծով սպառողներին վճարված և վճարման ենթակա ընդհանուր գումարները (օրինակ՝ վնասի փոխհատուցման համար վճարված գումարները, կիրառված զեղչերը և «դրամական» հատուցմամբ արտահայտված այլ զիջումները):

44. **«Ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից մերժված, սակայն Հաշտարարի, դատարանի կամ Արբիտրաժային տրիբունալի կողմից բավարարված բողոքների քանակ»** լրացվում են այն բողոքները, որոնք մերժվել են ապահովագրական ընկերության կողմից, սակայն բավարարվել են Հաշտարարի, արբիտրաժային տրիբունալի կամ դատարանի կողմից:

45. **«Սպառողների իրավունքների խախտման համար վճարված 300.000-ական դրամների քանակը»** սյունակում լրացվում է Հաշտարարի կամ դատարանի որոշմամբ ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից սպառողների իրավունքների խախտման համար վճարված և վճարման ենթակա 300.000-ական դրամների քանակը:

46. **«Հաշտարարի կողմից հաշտեցված դեպքերի համար վճարված պահանջների քանակ», «Հաշտարարի միջնորդությամբ հաշտեցված դեպքերի համար վճարված ընդհանուր գումարի չափ»** սյունակներում լրացվում են համապատասխանաբար Հաշտարարի միջոցով հաշտեցված դեպքերի քանակը և հաշտեցման արդյունքում սպառողներին վճարված և վճարման ենթակա ընդհանուր գումարները:

ՆԵՐԴՐՈՒՄԱՅԻՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

47. Ներդրումային ընկերությունները բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվական շտեմարանում բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը լրացնում են սույն կանոնակարգի Հավելված 1-ով սահմանված Ձև 4-ին համապատասխան:

48. Ներդրումային ընկերությունները տեղեկատվական շտեմարանում լրացնում են գույքային և ոչ գույքային պահանջով բողոքները, որոնք վերաբերում են

ներդրումային ընկերության գործունեությանը, ներդրումային ընկերության կողմից մատուցվող ծառայություններին:

49. **«Ծառայություններ»** սյունակում լրացվում է այն ծառայության անվանումը, որի գծով ստացվել են բողոքները: Օրինակ՝ արժեթղթերի փաթեթի կառավարում, արժեթղթերով գործարքների կատարում և այլն:

50. **«Թեմաներ»** սյունակում լրացվում է տվյալ ծառայության վերաբերյալ այն թեման, որին վերաբերում է բողոքը: Եթե տվյալ բողոքը կարելի է վերագրել մի քանի թեմաների, ապա ընտրվում է այն թեման, որին տվյալ բողոքի բովանդակությունը առավել շատ է համապատասխանում: (Օրինակ՝ եթե տվյալ բողոքը վերաբերում է ներդրումային պայմանագրի կնքման ընթացքում թերի տեղեկատվության բացահայտմանը, որը կարելի է լրացնել մի քանի թեմաների ներքո, ապա, հաշվի առնելով, որ բողոքի առարկան տրամադրվող տեղեկատվությունն է, այն պետք է լրացվի «Հաճախորդին տեղեկատվության (այդ թվում՝ հաշվետվությունների) տրամադրում» թեմայի ներքո):

51. Թեմաները լրացվում են սույն կետով սահմանված Աղյուսակ 4-ում թվարկված տարբերակներով: Այն դեպքում, երբ նշված տարբերակները չեն համապատասխանում, ապա համապատասխան վանդակում նշվում է բողոքի հակիրճ թեման:

Աղյուսակ 4

Ներդրումային ծառայություններին և ոչ հիմնական ծառայություններին վերաբերող թեմաներ
Ծառայությունների մատուցման պայմանագրերի կնքում
Ֆիդուցիար պարտականություն և շահերի բախում
Հաճախորդին տեղեկատվության (այդ թվում՝ հաշվետվությունների) տրամադրում
Հաճախորդին դասակարգումը
Արժեթղթերով գործարքների կատարման կանոնները
Գրանցման (հաշվառման) կանոններ
Հաճախորդի միջոցների պաշտպանություն և վերադարձելիություն
Վերակազմակերպում և լուծարում
Ծառայողական տեղեկությունների պաշտպանություն
Ծառայությունների մատուցման պայմանագրերի դադարեցում
Արժեթղթերի պահառությանը վերաբերող թեմաներ
Ծառայությունների մատուցման պայմանագրերի կնքում
Հանձնարարականների ներկայացում և կատարում
Ծառայության վճարներ (սակագներ)
Արժեթղթերի հաշվի տվյալների պաշտպանություն
Տեղեկատվության (քաղվածքների) տրամադրում

Թողարկողի կորպորատիվ գործողություններ
Տույժ/տուգանքների հաշվարկում
Ծառայությունների մատուցման պայմանագրերի դադարեցում

52. **«Մարզեր, Երևան»** սյունակում լրացվում է այն մարզը, որտեղ գտնվում է ֆինանսական համակարգի այն մասնակիցը կամ մասնակցի տարածքային ստորաբաժանումը, որին վերաբերել է բողոքը: Երևան քաղաքում գտնվող ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին վերաբերող բողոքների համար նշվում է «Երևան»:

53. **«Գույքային/ոչ գույքային»** սյունակում լրացվում է բողոքները «գույքային» բնույթի են, թե՛ ոչ: Այն բողոքները, որոնք պարունակում են և գույքային և ոչ գույքային պահանջներ, ապա նշվում են երկուսն էլ միաժամանակ: (Օրինակ՝ «գույքային, ոչ գույքային»):

54. **«Ընդհանուր բողոքների քանակ»** սյունակում լրացվում է ընդհանուր բողոքների քանակը:

55. **«Բավարարված բողոքների քանակ», «Մասնակի բավարարված բողոքների քանակ», «Մերժված բողոքների քանակ», «Ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակ»** սյունակներում համապատասխանաբար լրացվում են բավարարված, մասնակի բավարարված, մերժված և ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակը: Բավարարված են համարվում այն բողոքները, որոնք ամբողջությամբ բավարարվել են ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից, մասնակի բավարարված են համարվում այն բողոքները, որում սպառողի կողմից ներկայացված պահանջ(ներ)ը մասնակի են բավարարվել, մերժված են համարվում այն բողոքները, որոնք չեն բավարարվել ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից:

56. **«Սպառողների վնասների վերականգման համար վճարված գումարներ»** սյունակում լրացվում են բավարարված և մասնակի բավարարված բողոքների գծով սպառողներին վճարված և վճարման ենթակա ընդհանուր գումարները (օրինակ՝ վնասի փոխհատուցման համար վճարված գումարները, կիրառված զեղչերը և «դրամական» հատուցմամբ արտահայտված այլ զիջումները):

57. **«Ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից մերժված, սակայն Հաշտարարի, դատարանի կամ Արբիտրաժային տրիբունալի կողմից բավարարված բողոքների քանակ»** սյունակում լրացվում են այն բողոքները, որոնք մերժվել են ներդրումային ընկերության կողմից, սակայն բավարարվել են Հաշտարարի, արբիտրաժային տրիբունալի կամ դատարանի կողմից:

58. **«Հաշտարարի կողմից հաշտեցված դեպքերի համար վճարված պահանջների քանակ», «Հաշտարարի միջնորդությամբ հաշտեցված դեպքերի համար վճարված ընդհանուր գումարի չափ»** սյունակներում լրացվում են համապատասխանաբար Հաշտարարի միջոցով հաշտեցված դեպքերի քանակը և

հաշտեցման արդյունքում սպառողներին վճարված և վճարման ենթակա ընդհանուր գումարները:

ԴՐԱՄԱԿԱՆ (ՓՈՂԱՅԻՆ) ՓՈԽԱՆՑՈՒՄՆԵՐ ԻՐԱԿԱՆԱՑՆՈՂ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ

59. Դրամական (փողային) փոխանցումներ իրականացնող կազմակերպությունները բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվական շտեմարանում բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը լրացնում են սույն կանոնակարգի Հավելված 1-ով սահմանված Ձև 5-ին համապատասխան:

60. Դրամական (փողային) փոխանցումներ իրականացնող կազմակերպությունները տեղեկատվական շտեմարանում լրացնում են գույքային և ոչ գույքային պահանջով բողոքները, որոնք վերաբերում են վերջիններիս գործունեությանը և վերջիններիս կողմից մատուցվող ծառայություններին:

61. «**Ծառայություններ**» սյունակում լրացվում է այն ֆինանսական ծառայության տեսակի անվանումը, որի գծով ստացվել են բողոքները: Օրինակ՝ առանց բանկային հաշվի բացման դրամական փոխանցումների համակարգերի միջոցով իրականացվող փոխանցումներ, էլեկտրոնային փողի հաշվառման հաշիվներ, վճարային տերմինալներով կատարվող գործարքներ, այլ ծառայություններ:

62. «**Թեմաներ**» սյունակում լրացվում է տվյալ ծառայության վերաբերյալ այն թեման, որին վերաբերում է բողոքը: Եթե տվյալ բողոքը կարելի է վերագրել մի քանի թեմաների, ապա ընտրվում է այն թեման, որին տվյալ բողոքի բովանդակությունը առավել շատ է համապատասխանում:

63. Թեմաները լրացվում են սույն կետով սահմանված Աղյուսակ 5-ում թվարկված տարբերակներով: Այն դեպքում, երբ նշված տարբերակները չեն համապատասխանում, ապա համապատասխան վանդակում նշվում է բողոքի հակիրճ թեման:

Աղյուսակ 5

Առանց բանկային հաշվի բացման դրամական փոխանցումների համակարգերով փոխանցումների իրականացման ընթացակարգ
Էլեկտրոնային փողի հաշվառման հաշվի բացման/փակման ընթացակարգ
Էլեկտրոնային փողերով գործառնությունների իրականացման ընթացակարգ
Կոմունալ վճարումների իրականացման ընթացակարգ
Կենսաթոշակների և սոցիալական նպաստների վճարման ընթացակարգ
Բյուջե ուղղված վճարումների իրականացման ընթացակարգ
Վարկերի մարմանն ուղղված վճարումների իրականացման ընթացակարգ
Միջնորդավճարներ/սակագներ

Հաղորդակցում և տրամադրվող (հրապարակվող) տեղեկատվություն
Սպասարկման որակի այլ խնդիրներ
Անձնական տվյալների պաշտպանություն
Խաբեություն, խարդախություն

64. **«Մարզեր, Երևան»** սյունակում լրացվում է այն մարզը, որտեղ գտնվում է ֆինանսական համակարգի այն մասնակիցը կամ մասնակցի տարածքային ստորաբաժանումը, որին վերաբերել է բողոքը: Երևան քաղաքում գտնվող ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին վերաբերող բողոքների համար նշվում է «Երևան»:

65. **«Գույքային/ոչ գույքային»** սյունակում լրացվում է տվյալ բողոքները «գույքային» բնույթի են, թե՛ ոչ: Այն բողոքները, որոնք պարունակում են և գույքային և ոչ գույքային պահանջներ, ապա նշվում են երկուսն էլ միաժամանակ: (Օրինակ՝ «գույքային, ոչ գույքային»):

66. **«Ընդհանուր բողոքների քանակ»** սյունակում լրացվում է ստացված ընդհանուր բողոքները քանակը:

67. **«Բավարարված բողոքների քանակ», «Մասնակի բավարարված բողոքների քանակ», «Մերժված բողոքների քանակ», «Ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակ»** սյունակներում համապատասխանաբար լրացվում են բավարարված, մասնակի բավարարված, մերժված և ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակը: Բավարարված են համարվում այն բողոքները, որոնք ամբողջությամբ բավարարվել են ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից, մասնակի բավարարված են համարվում այն բողոքները, որում սպառողի կողմից ներկայացված պահանջ(ներ)ը մասնակի են բավարարվել, մերժված են համարվում այն բողոքները, որոնք չեն բավարարվել ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից:

68. **«Սպառողների վնասների վերականգման համար վճարված գումարներ»** սյունակում լրացվում են բավարարված և մասնակի բավարարված բողոքների գծով սպառողներին վճարված և վճարման ենթակա ընդհանուր գումարները (օրինակ՝ վնասի փոխհատուցման համար վճարված գումարները, կիրառված զեղչերը և «դրամական» հատուցմամբ արտահայտված այլ զիջումները):

69. **«Ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից մերժված, սակայն Հաշտարարի, դատարանի կամ Արբիտրաժային տրիբունալի կողմից բավարարված բողոքների քանակ»** սյունակում լրացվում են այն բողոքները, որոնք մերժվել են դրամական (փողային) փոխանցումներ իրականացնող կազմակերպության կողմից, սակայն բավարարվել են Հաշտարարի, արբիտրաժային տրիբունալի կամ դատարանի կողմից:

70. **«Հաշտարարի կողմից հաշտեցված դեպքերի համար վճարված պահանջների քանակ», «Հաշտարարի միջնորդությամբ հաշտեցված դեպքերի**

համար վճարված ընդհանուր գումարի չափ» սյունակներում լրացվում են համապատասխանաբար Հաշտարարի միջոցով հաշտեցված դեպքերի քանակը և հաշտեցման արդյունքում սպառողներին վճարված և վճարման ենթակա ընդհանուր գումարները:

ԲՅՈՒՐՈ

71. Բյուրոն տեղեկատվական շտեմարանում բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը լրացնում է սույն կանոնակարգի Հավելված 1-ով սահմանված Ձև 6-ին համապատասխան:

72. Բյուրոն տեղեկատվական շտեմարանում լրացնում է գույքային և ոչ գույքային պահանջով գրավոր բողոքները, որոնք վերաբերում են Բյուրոյի և(կամ) ապահովագրական ընկերությունների գործունեությանը, Բյուրոյի և(կամ) ապահովագրական ընկերությունների կողմից մատուցվող ծառայություններին:

73. **«Ծառայություններ»** սյունակում լրացվում է այն ծառայության անվանումը, որի գծով ստացվել է բողոքը:

74. **«Թեմաներ»** սյունակում լրացվում է այն թեման, որին վերաբերում է բողոքը: Եթե տվյալ բողոքը կարելի է վերագրել մի քանի թեմաների, ապա ընտրվում է այն թեման, որին տվյալ բողոքի բովանդակությունը առավել շատ է համապատասխանում:

75. Թեմաները լրացվում են սույն կետով սահմանված Աղյուսակ 7-ում թվարկված տարբերակներով: Այն դեպքում, երբ նշված տարբերակները չեն համապատասխանում, ապա համապատասխան վանդակում նշվում է բողոքի հակիրճ թեման:

Աղյուսակ 7

Ապահովագրական պայմանագրերի կնքման ընթացակարգեր
Մեղավորության որոշման ընթացակարգեր
Վնասների գնահատում
Հետադարձ պահանջի իրավունք
Հատուցման մերժում
Տույժ ու տուգանքներ
Միջնորդավճարներ
Ապահովագրավճար/սակագին
Հաղորդակցման և տրամադրվող տեղեկատվության թափանցիկություն
Սպասարկման որակի այլ խնդիրների
Անձնական տվյալների պաշտպանություն
Խաբեություն, խարդախություն

76. **«Գույքային/ոչ գույքային»** սյունակում լրացվում է տվյալ բողոքը «գույքային» բնույթի են, թե՛ ոչ: Այն բողոքները, որոնք պարունակում են և գույքային և ոչ գույքային պահանջներ, ապա նշվում են երկուսն էլ միաժամանակ: (Օրինակ՝ «գույքային, ոչ գույքային»):

77. **«Ընդհանուր բողոքների քանակ»** սյունակում լրացվում է ստացված ընդհանուր բողոքների քանակը:

78. **«Բավարարված բողոքների քանակ», «Մասնակի բավարարված բողոքների քանակ», «Մերժված բողոքների քանակ», «Ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակ»** սյունակներում համապատասխանաբար լրացվում են բավարարված, մասնակի բավարարված, մերժված և ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակը: Բավարարված են համարվում այն բողոքները, որոնք ամբողջությամբ բավարարվել են ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից, մասնակի բավարարված են համարվում այն բողոքները, որում սպառողի կողմից ներկայացված պահանջ(ներ)ը մասնակի են բավարարվել, մերժված են համարվում այն բողոքները, որոնք չեն բավարարվել Բյուրոյի կողմից:

79. **«Ստացված բողոքների գծով իրականացված կրկնակի փորձաքննությունների քանակ»** սյունակում լրացվում են ստացված բողոքների գծով իրականացված կրկնակի փորձաքննությունների քանակը:

80. **«Սպառողների վնասների վերականգման համար վճարված գումարներ»** սյունակում լրացվում են բավարարված և մասնակի բավարարված բողոքների գծով սպառողներին վճարված և վճարման ենթակա ընդհանուր գումարները (օրինակ՝ վնասի փոխհատուցման համար վճարված գումարները, կիրառված զեղչերը և «դրամական» հատուցմամբ արտահայտված այլ զիջումները):

81. **«Բյուրոյի կողմից մերժված, սակայն Հաշտարարի, դատարանի կամ Արբիտրաժային տրիբունալի կողմից բավարարված բողոքների քանակ»** սյունակում լրացվում են այն բողոքները, որոնք մերժվել են Բյուրոյի կողմից, սակայն բավարարվել են Հաշտարարի, արբիտրաժային տրիբունալի կամ դատարանի կողմից:

ՆԵՐԴՐՈՒՄԱՅԻՆ (ԿԵՆՍԱԹՈՇԱԿԱՅԻՆ) ՖՈՆԴԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐԻՉՆԵՐ

82. Ներդրումային (կենսաթոշակային) ֆոնդերի կառավարիչները բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվական շտեմարանում բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը լրացնում են սույն կանոնակարգի Հավելված 1-ով սահմանված 2և 7-ին համապատասխան:

83. Ներդրումային (կենսաթոշակային) ֆոնդերի կառավարիչները տեղեկատվական շտեմարանում լրացնում են գույքային և ոչ գույքային պահանջով

գրավոր բողոքները, որոնք վերաբերում են ներդրումային (կենսաթոշակային) ֆոնդերի կառավարիչների գործունեությանը և ներդրումային (կենսաթոշակային) ֆոնդերի կառավարիչների կողմից մատուցվող ծառայություններին:

84. **«Ծառայություններ»** սյունակում լրացվում է այն ծառայության անվանումը, որի գծով ստացվել է բողոքը:

85. **«Թեմաներ»** սյունակում լրացվում է այն թեման, որին վերաբերում է բողոքը: Եթե տվյալ բողոքը կարելի է վերագրել մի քանի թեմաների, ապա ընտրվում է այն թեման, որին տվյալ բողոքի բովանդակությունը առավել շատ է համապատասխանում:

86. Թեմաները լրացվում են սույն կետով սահմանված **Աղյուսակ 9-ում** թվարկված տարբերակներով: Այն դեպքում, երբ նշված տարբերակները չեն համապատասխանում, ապա համապատասխան վանդակում նշվում է բողոքի հակիրճ թեման:

Աղյուսակ 9

Ներդրումային ֆոնդի կառավարման ծառայությանը վերաբերող թեմաներ
Ֆոնդի արժեթղթերի թողարկում, տեղաբաշխում, փոխանակում և հետգնում (մարում)
Ֆոնդի ներդրումային քաղաքականություն
Ֆիդուցիար պարտականություն և շահերի բախում
Գրանցման (հաշվառման) կանոններ
Ֆոնդից գանձվող վճարներ և կատարված ծախսեր
Ֆոնդի զուտ ակտիվների հաշվարկ
Տեղեկատվության (այդ թվում՝ հաշվետվությունների) բացահայտում (տրամադրում)
Ֆոնդի կորպորատիվ կառավարում
Ծառայողական տեղեկությունների պաշտպանություն
Ֆոնդի վերակազմակերպում և դադարում (լուծարում)
Արժեթղթերի փաթեթի կառավարմանը և ներդրումային խորհրդատվությանը վերաբերող թեմաներ
Ծառայությունների մատուցման պայմանագրերի կնքում
Ֆիդուցիար պարտականություն և շահերի բախում
Հաճախորդին տեղեկատվության (այդ թվում՝ հաշվետվությունների) տրամադրում
Հաճախորդին դասակարգում
Արժեթղթերով գործարքների կատարման կանոններ
Գրանցման (հաշվառման) կանոններ
Հաճախորդի միջոցների պաշտպանություն և վերադարձելիություն
Վերակազմակերպում և լուծարում
Ծառայողական տեղեկությունների պաշտպանություն
Ծառայությունների մատուցման պայմանագրերի դադարեցում

Արժեթղթերի պահառությանը վերաբերող թեմաներ
Ծառայությունների մատուցման պայմանագրերի կնքում
Հանձնարարականների ներկայացում և կատարում
Ծառայության վճարներ (սակագներ)
Արժեթղթերի հաշվի տվյալների պաշտպանություն
Տեղեկատվության (քաղվածքների) տրամադրում
Թողարկողի կորպորատիվ գործողություններ
Տույժ/տուգանքների հաշվարկում
Ծառայությունների մատուցման պայմանագրերի դադարեցում

87. **«Գույքային/ոչ գույքային»** սյունակում լրացվում է բոլորքները «գույքային» բնույթի են, թե՛ ոչ: Այն բոլորքները, որոնք պարունակում են և գույքային և ոչ գույքային պահանջներ, ապա նշվում են երկուսն էլ միաժամանակ: (Օրինակ՝ «գույքային, ոչ գույքային»):

88. **«Ստացված ընդհանուր բողոքների քանակ»** սյունակում լրացվում է ստացված ընդհանուր բողոքների քանակը:

89. **«Բավարարված բողոքների քանակ», «Մասնակի բավարարված բողոքների քանակ», «Մերժված բողոքների քանակ», «Ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակ»** սյունակներում համապատասխանաբար լրացվում են բավարարված, մասնակի բավարարված, մերժված և ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակը: Բավարարված են համարվում այն բողոքները, որոնք ամբողջությամբ բավարարվել են ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից, մասնակի բավարարված են համարվում այն բողոքները, որում սպառողի կողմից ներկայացված պահանջ(ներ)ը մասնակի են բավարարվել, մերժված են համարվում այն բողոքները, որոնք չեն բավարարվել ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից:

90. **«Սպառողների վնասների վերականգման համար վճարված գումարներ»** սյունակում լրացվում են բավարարված և մասնակի բավարարված բողոքների գծով սպառողներին վճարված և վճարման ենթակա ընդհանուր գումարները (օրինակ՝ վնասի փոխհատուցման համար վճարված գումարները, կիրառված զեղչերը և «դրամական» հատուցմամբ արտահայտված այլ զիջումները):

91. **«Ֆինանսական համակարգի մասնակցի կողմից մերժված, սակայն Հաշտարարի, դատարանի կամ Արբիտրաժային տրիբունալի կողմից բավարարված բողոքների քանակ»** սյունակում լրացվում են այն բողոքները, որոնք մերժվել են ներդրումային (կենսաթոշակային) ֆոնդերի կառավարիչների կողմից, սակայն բավարարվել են Հաշտարարի, արբիտրաժային տրիբունալի կամ դատարանի կողմից:

92. **«Հաշտարարի կողմից հաշտեցված դեպքերի համար վճարված պահանջների քանակ», «Հաշտարարի միջնորդությամբ հաշտեցված դեպքերի**

համար վճարված ընդհանուր գումարի չափ» սյունակներում լրացվում են համապատասխանաբար Հաշտարարի միջոցով հաշտեցված դեպքերի քանակը և հաշտեցման արդյունքում սպառողներին վճարված և վճարման ենթակա ընդհանուր գումարները: