

Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009 թվականի հուլիսի 28-ի թիվ 225-Ն որոշման մեջ փոփոխություններ և լրացումներ կատարելու մասին

2021-02-16

Հայաստանի Հանրապետության
կենտրոնական բանկի խորհուրդ

Որոշում թիվ 18-Ն
16.02.2021

Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009 թվականի
հուլիսի 28-ի թիվ 225-Ն որոշման մեջ փոփոխություններ և լրացումներ կատարելու
մասին

Հրապարակման ամսաթիվ՝ 26.02.2021

Նպատակ ունենալով կանոնակարգը համահունչ դարձնել «Ֆինանսական
համակարգի հաշտարարի մասին» օրենքի դրույթներին, ինչպես նաև
արդիականացնել այն՝ բացառելով կիրարկման ընթացքում ի հայտ եկած խնդիրները,
հիմք ընդունելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» օրենքի 7-րդ
հոդվածի 2-րդ և 5-րդ մասերը,

ղեկավարվելով «Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի մասին»
օրենքի 20-րդ հոդվածի «ե» կետով և «Նորմատիվ իրավական ակտերի մասին»
օրենքի 33-րդ հոդվածի 1-ին և 3-րդ մասերով և 34-րդ հոդվածով՝ Հայաստանի
Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհուրդը

Ո Ր Ո Շ ՈՒ Մ Է .

1. Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009 թվականի
հուլիսի 28-ի ««Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող
ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ
կանոնակարգ 8/04-ը» հաստատելու մասին» թիվ 225-Ն որոշմամբ հաստատված
«Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին

իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04-ում (այսուհետ՝ Կանոնակարգ) կատարել հետևյալ փոփոխությունները և լրացումները.

1) Կանոնակարգի 1-ին կետը շարադրել հետևյալ խմբագրությամբ.

«1. Սույն կանոնակարգը սահմանում է սույն կանոնակարգի 3-րդ կետի 1-ին ենթակետով սահմանված ֆինանսական կազմակերպությանն ուղղված ֆիզիկական անձ, միկրոձեռնարկատիրության սուբյեկտ, ինչպես նաև պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած անձ հաճախորդի բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններն ու սկզբունքները:»,

2) Կանոնակարգի 3-րդ կետի 1-ին ենթակետը շարադրել հետևյալ խմբագրությամբ.

«1) Ֆինանսական կազմակերպություն կամ Կազմակերպություն՝ Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի (այսուհետ՝ Կենտրոնական բանկ) կողմից տրամադրված լիցենզիա ունեցող անձ (բացառությամբ արտարժույթի առք ու վաճառքի սակարկությունների լիցենզիա և վճարային գործիքների և վճարահաշվարկային փաստաթղթերի պրոցեսինգի ու քլիրինգի լիցենզիա ստացած անձանց, այն ապահովագրական բրոկերների, որոնք ծառայություններ են մատուցում բացառապես ապահովագրական ընկերություններին, Կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերով սահմանված վերաֆինանսավորող վարկային կազմակերպությունների), ինչպես նաև «Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով նախատեսված Բյուրո (այսուհետ՝ Բյուրո):»,

3) Կանոնակարգի 3-րդ կետի 2-րդ ենթակետը շարադրել հետևյալ խմբագրությամբ.

«2) Բողոք՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» օրենքի համաձայն հաճախորդի կողմից ֆինանսական կազմակերպությանը գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է ֆինանսական կազմակերպության կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ, իսկ Վարկային բյուրոյի դեմ ներկայացված, ինչպես նաև «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» օրենքով սահմանված վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ կամ դրա հետ կապված պահանջների դեպքում բողոքները կարող են նաև լինել ոչ գույքային բնույթի: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը

(անվանումը), նրա հետադարձ կապի միջոցները (օրինակ՝ բնակության վայրը (գտնվելու վայրը), էլեկտրոնային հասցեն, հեռախոսահամարը), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:»,

4) Կանոնակարգի 3-րդ կետի 6-րդ ենթակետում «բացահայտումը:» բառից հետո լրացնել հետևյալ նախադասությունը.

«Ընդ որում, սույն կետի իմաստով, հաճախորդի կողմից ֆինանսական կազմակերպությանը բողոքի ներկայացում է համարվում նաև այն, երբ հաճախորդի համաձայնությամբ այդ բողոքը ֆինանսական կազմակերպությանը ներկայացվել է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:»,

5) Կանոնակարգի 12-րդ կետի 1-ին ենթակետը շարադրել հետևյալ խմբագրությամբ.

«1) Այն մասին, որ բողոքը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր՝ առձեռն, փոստով, էլեկտրոնային եղանակով կամ ֆինանսական կազմակերպության ներքին իրավական ակտերով սահմանված էլեկտրոնային կապի ցանկացած այլ եղանակով (ինտերնետ բանկինգ, բջջային հավելված, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն) կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով ներկայացնելու դեպքում,»,

6) Կանոնակարգի 14-րդ կետը շարադրել հետևյալ խմբագրությամբ.

«14. Ֆինանսական կազմակերպության կողմից սահմանված էլեկտրոնային կապի ցանկացած եղանակով (էլեկտրոնային հասցե, ինտերնետ բանկինգ, բջջային հավելված, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն) կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով բողոք ստանալու դեպքում, ֆինանսական կազմակերպությունը բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, բողոքի ստացման նույն եղանակով ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոքը նույնականացնող տեղեկատվություն, ինչպես նաև սույն կանոնակարգի 12-րդ և 13-րդ կետերով սահմանված տեղեկատվությունը՝ հնարավորության դեպքում:»,

7) Կանոնակարգը 15-րդ կետից հետո լրացնել հետևյալ բովանդակությամբ 15.1 կետով.

«15.1 Բողոքը ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստանալու և պատասխանը էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում, ֆինանսական կազմակերպությունը բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը հաճախորդի՝ ֆինանսական կազմակերպությանը հայտնի կամ

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված բողոքում նշված էլեկտրոնային հասցեին կամ էլեկտրոնային կապի ցանկացած այլ եղանակով (ինտերնետ բանկինգ, բջջային հավելված, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն) կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով հաճախորդին է ուղարկում 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՝ հնարավորության դեպքում:»,

8) Կանոնակարգի Հավելված 3-ը շարադրել նոր խմբագրությամբ՝ համաձայն սույն որոշման Հավելված 1-ի,

9) Կանոնակարգի Հավելված 4-ը շարադրել նոր խմբագրությամբ՝ համաձայն սույն որոշման Հավելված 2-ի:

2. Սույն որոշումն ուժի մեջ է մտնում պաշտոնական հրապարակմանը հաջորդող երեսուներորդ օրը:

Հայաստանի Հանրապետության
կենտրոնական բանկի նախագահ
2021 թ. փետրվարի 18
Երևան

Մարտին Գալստյան

[Հավելված 1](#)

[Հավելված 2](#)