

«Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/07-ը հաստատելու մասին

2018-11-23

Հայաստանի Հանրապետության
Կենտրոնական բանկի խորհուրդ

Որոշում թիվ 200-Ն

23.11.2018

«Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/07-ը հաստատելու մասին

Հրապարակման ամսաթիվ՝ 17.12.2018

Հիմք ընդունելով «Կենտրոնական բանկի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 20-րդ հոդվածի «իբ» կետը, «Բանկերի և բանկայի գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 43-րդ հոդված 1.1-րդ մասը, «Արժեթղթերի շուկայի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 27-րդ հոդվածի 4-րդ մաս, «Վարկային կազմակերպությունների մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 9.1-րդ հոդվածը, «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 21-րդ հոդվածի 5-րդ մասը, 81-րդ հոդվածի 3.1-րդ մասը, «Ներդրումային ֆոնդերի մասին» ՀՀ օրենքի 36-րդ հոդվածի 2-րդ մասը «Վճարահաշվարկային համակարգերի և վճարահաշվարկային կազմակերպությունների մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 17-րդ հոդվածի 2-րդ մասը, «Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պարտադիր ապահովագրության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 30-

որ հոդվածի 1-ին մասը, ղեկավարվելով «Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 20-րդ հոդվածի «ե» կետով, «Նորմատիվ իրավական ակտերի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի դրույթներով, նպատակ ունենալով համակարգել և միասնականացնել ֆինանսական համակարգի մասնակիցների մոտ ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված սպառողների բողոքների մասին տեղեկատվության հավաքագրման և պահպանման ներքին ընթացակարգերը, բարձրացնել վերջիններիս, Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի կողմից սպառողների շահերի պաշտպանության վերաբերյալ իրականացվող վերլուծությունների արդյունավետությունը՝ Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհուրդը

Ո Ր Ո Շ ՈՒ Մ Է .

1. Հաստատել

2. Սույն որոշումն ուժի մեջ է մտնում 2019 թվականի հունվարի 1-ին:

Հայաստանի Հանրապետության
կենտրոնական բանկի նախագահ

Արթուր Ջավադյան

2018 թ. նոյեմբերի 29
Երևան

[Հավելված 1](#)