

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

2017-02-17

Հայաստանի Հանրապետության
կենտրոնական բանկի խորհուրդ

Որոշում թիվ 45-Ն

17.02.2017

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

Հրապարակման ամսաթիվ՝ 15.03.2017

Հիմք ընդունելով «Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի մասին»
Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 20-րդ հոդվածը, «Ֆինանսական համակարգի
հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 7-րդ հոդվածի 2-րդ և
5-րդ մասերը, ղեկավարվելով «Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի
մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 20-րդ հոդվածի «ե» կետով և
«Իրավական ակտերի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 16-րդ
հոդվածով և 70-րդ հոդվածի 1-ին մասով, ինչպես նաև հաշվի առնելով «Ֆինանսական
համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքում,
«Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների
գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքում կատարված
փոփոխությունները՝ համաձայն որոնց սպառողները կկարողանան ֆինանսական
համակարգի հաշտարարին ներկայացնել վարկային բյուրոյի դեմ ուղղված ինչպես
գույքային, այնպես էլ ոչ գույքային բնույթի բողոքները, և նպատակ ունենալով
կանոնակարգը համահունչ դարձնել օրենքներով սահմանված դրույթներին,
արդիականացնել և վերացնել կանոնակարգի կիրարկման ընթացքում ի հայտ եկած

թերութիւնները՝ Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհուրդը

Ո Ր Ո Շ ՈՒ Մ Է .

1. Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009 թվականի հուլիսի 28-ի ««Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ Կանոնակարգ 8/04-ը» հաստատելու մասին» թիվ 225-Ն որոշման մեջ (այսուհետ՝ Որոշում) և Որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ Կանոնակարգ 8/04»-ում (այսուհետ՝ Կանոնակարգ) կատարել հետևյալ փոփոխությունները և լրացումները.

1) Որոշման վերնագրում և Կանոնակարգի վերնագրում «բողոք-պահանջների» բառը փոխարինել «բողոքների» բառով,

2) Որոշման 1-ին կետում «բողոք-պահանջների» բառը փոխարինել «բողոքների» բառով,

3) Կանոնակարգում «Ընկերություն» բառը իր համապատասխան հոլովածներով փոխարինել «Ֆինանսական կազմակերպություն» բառով՝ համապատասխան հոլովածներով,

4) Կանոնակարգում «Բողոք-պահանջ» բառը իր համապատասխան հոլովածներով փոխարինել «Բողոք» բառով՝ համապատասխան հոլովածներով, բացառությամբ Կանոնակարգի 3-րդ կետի 2-րդ ենթակետի 1-ին նախադասության,

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

«1) Ֆինանսական կազմակերպություն կամ կազմակերպություն՝ Կենտրոնական բանկի կողմից լիցենզիա ստացած անձ (բացառությամբ՝ արտարժույթի առուվաճառքի սակարկությունների լիցենզիա և վճարային գործիքների և վճարահաշվարկային փաստաթղթերի պրոցեսինգի և քլիրինգի լիցենզիա ստացած անձանց), ինչպես նաև ԱՊՊԱ բյուրո և Վարկային բյուրո:»,

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

«2) Բողոք՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն հաճախորդի կողմից ֆինանսական

կազմակերպությանը կամ կազմակերպությանը գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է ֆինանսական կազմակերպության կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ, իսկ վարկային բյուրոյի դեմ ուղղված բողոքները կարող են նաև լինել ոչ գույքային բնույթի: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:»,

7) Կանոնակարգի 3-րդ կետը լրացնել հետևյալ բովանդակությամբ 7-րդ ենթակետով.
«7) Վարկային բյուրո՝ ըստ «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակության:»,

8) Կանոնակարգի 3-րդ կետը լրացնել հետևյալ բովանդակությամբ 8-րդ ենթակետով.
«8) ԱՊՊԱ բյուրո՝ ըստ «Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակության:»,

9) Կանոնակարգի 6-րդ կետի 1-ին ենթակետը շարադրել հետևյալ խմբագրությամբ.
«1) «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 3-ի, իսկ Վարկային բյուրոյի դեպքում՝ «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 4-ի»,

10) Կանոնակարգի 6-րդ կետի 2-րդ ենթակետն ուժը կորցրած ճանաչել,

11) Կանոնակարգի 13-րդ կետի 1-ին ենթակետն ուժը կորցրած ճանաչել,

12) Կանոնակարգի 13-րդ կետի 2-րդ ենթակետը շարադրել հետևյալ խմբագրությամբ.
«2) Ֆինանսական կազմակերպության կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 3-ի, իսկ Վարկային բյուրոյի դեպքում՝ «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 4-ի: Ֆինանսական կազմակերպությունը չի կարող փոփոխել ձևաթղթի դիզայնը և դրանում պարունակվող տեղեկատվությունը: Ֆինանսական կազմակերպությունը ձևաթղթի «Կազմակերպության ապրանքային նշանը (լոգո)» հատվածում տեղադրում է իր պաշտոնական ապրանքային նշանը, «Դիմեք» տողի բաց թողնված հատվածում լրացնում է ֆինանսական կազմակերպության անվանումը, պատասխանատու աշխատակցի էլեկտրոնային և փոստային հասցեները, իսկ ձևաթղթի ներքևի հատվածի «Հարցերի դեպքում դիմեք» նշագրված տողում լրացնում է ֆինանսական կազմակերպության անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային

փոստի հասցեն:»,

13) Կանոնակարգի 18-րդ կետը շարադրել հետևյալ խմբագրությամբ.

«18. Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից ֆինանսական կազմակերպությունը տրամադրում է, իսկ եթե բողոքը ներկայացվել է Էլեկտրոնային եղանակով, ապա ուղարկում է ֆինանսական կազմակերպության կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 3-ի, իսկ Վարկային բյուրոյի դեպքում՝ «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 4-ի:»,

14) Կանոնակարգի Հավելված 1-ը և Հավելված 2-ը ուժը կորցրած ճանաչել:

15) Կանոնակարգը լրացնել նոր

2. Սույն որոշումն ուժի մեջ է մտնում պաշտոնական հրապարակման օրվան հաջորդող տասներորդ օրը:

Հայաստանի Հանրապետության

կենտրոնական բանկի նախագահի տեղակալ

Ներսես Երիցյան

2017 թ. փետրվարի 20

Երևան