



Համարը թիվ 225-Ն

Տեսակը Պաշտոնական
Ինկորպորացիա

Տիպը Որոշում
Սկզբնաղբյուրը ՀՀԳՏ 2009.10.01/27(345)
Հոդ.307

Կարգավիճակը Գործում է
Ընդունման վայրը Երևան

Ընդունող մարմինը Կենտրոնական բանկի խորհուրդ
Ստորագրող մարմինը Կենտրոնական բանկի
նախագահ

Ընդունման ամսաթիվը 28.07.2009
Ստորագրման ամսաթիվը 04.08.2009

Վավերացնող մարմինը
Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը 11.10.2009

Վավերացման ամսաթիվը
Ուժը կորցնելու ամսաթիվը

☒ Փոփոխողներ և ինկորպորացիաներ

ՀՀ ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿԻ ԽՈՐՀՈՒՐԴԻ ՈՐՈՇՈՒՄԸ «ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ՆԵՐՔԻՆ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԱԿՏԵՐԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ ԵՎ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ 8/04-Ը» ՀԱՍՏԱՏԵԼՈՒ ՄԱՍԻՆ

«Գրանցված է»
ՀՀ արդարադատության
նախարարության կողմից
18 սեպտեմբերի 2009 թ.
Պետական գրանցման թիվ 05009320

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿԻ ԽՈՐՀՈՒՐԴ

28 հուլիսի 2009 թ.

թիվ 225-Ն

Ո Ր Ո Շ ՈՒ Մ

«ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ՆԵՐՔԻՆ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԱԿՏԵՐԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ ԵՎ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ 8/04-Ը» ՀԱՍՏԱՏԵԼՈՒ ՄԱՍԻՆ

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 և ղեկավարվելով «Իրավական ակտերի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 16-րդ հոդվածի 1-ին մասով՝ Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհուրդը **որոշում է.**

1. Հաստատել «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04-ը» համաձայն հավելվածի (կցվում է):
2. Սույն որոշումն ուժի մեջ է մտնում պաշտոնական հրապարակման օրվան հաջորդող տասներորդ օրը:

**ՀՀ կենտրոնական
բանկի նախագահ**

Ա. Զավադյան

2009 թ. օգոստոսի 4
ք. Երևան

Հավելված

Հաստատված է
ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի
2009 թվականի հունիսի 28-ի
թիվ 225-Ն որոշմամբ

**ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ՆԵՐՔԻՆ
ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԱԿՏԵՐԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ ԵՎ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐ
ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ 8/04**

Գ Լ ՈՒ Խ 1

ԿԱՐԳԱՎՈՐՄԱՆ ԱՌԱՐԿԱՆ

1. Սույն կանոնակարգը սահմանում է սույն կանոնակարգի 3-րդ կետի 1-ին ենթակետով սահմանված ընկերությանն ուղղված ֆիզիկական անձ հաճախորդի բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններն ու սկզբունքները:

2. Ընկերությունների՝ հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերն առնվազն ներառում են սույն կանոնակարգով սահմանված դրույթները:

Գ Լ ՈՒ Խ 2

ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

3. Սույն կանոնակարգում օգտագործվող հասկացությունները սույն կանոնակարգի իմաստով ունեն հետևյալ նշանակությունները.

1) **Ընկերություն**՝ Կենտրոնական բանկի կողմից լիցենզիա ստացած անձ, բացառությամբ՝ արտարժույթի առուվաճառքի սակարկությունների լիցենզիա և վճարային գործիքների և վճարահաշվարկային փաստաթղթերի պրոցեսինգի և քլիրինգի լիցենզիա ստացած անձի:

2) **Բողոք-պահանջ**՝ հաճախորդի կողմից ընկերությանը գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է ընկերության՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդ որում, բողոք-պահանջը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոք-պահանջի նկարագրությունը:

3) **Կենտրոնական բանկ**՝ Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկ:

4) **Գործունեության վայր**՝ ընկերության գլխամաս կամ մասնաճյուղ: Եթե ընկերությունը տվյալ ծառայությունը մատուցում է սպառողին երրորդ անձի (միջնորդի) միջոցով, ապա գործունեության վայր է համարվում նաև միջնորդի այն գլխամասը, մասնաճյուղը կամ այլ վայրը, որտեղ այդ ծառայությունը մատուցվում է:

5) **Պատասխանատու աշխատակից**՝ ընկերությունում բողոք-պահանջների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից:

6) **Բողոք-պահանջի քննության գործընթաց**՝ գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և ընկերության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, բողոք-պահանջի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:

(3-րդ կետը խմբ. 09.11.10 թիվ 301-Ն)

4. Սույն կանոնակարգում օգտագործված այլ հասկացություններն ունեն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակությունները:

Գ Լ ՈՒ Խ 3

5. Ընկերության կողմից սույն կանոնակարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

1) տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,

2) տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդի և ընկերության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,

3) տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար հեշտ ընթերցանելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում:

4) Սույն կանոնակարգի իմաստով ներկայացուցչական հաճախորդ է համարվում միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, 30 տարեկան ֆիզիկական անձը, եթե այլ թիրախային հաճախորդ նախատեսված չէ ընկերության կողմից:

6. Ընկերության ինտերնետային էջում և առանձին թերթիկների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.

1) վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (համաձայն՝ հավելված 1-ի),

2) բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը (օրինակելի նմուշը ներկայացված է հավելված 2-ում),

3) հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը:

7. Գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի պատասխանատու աշխատակից, ով ընդունում է բողոք-պահանջները, պատասխանում է հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոք-պահանջների հետ:

8. Գործունեության վայրում պետք է փակցվի հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոք-պահանջների քննության ընկերության ներքին կանոններին: Հաճախորդի ցանկությամբ ընկերությունը նրան տրամադրում է բողոք-պահանջների ընդունման և քննության ընկերության ներքին կանոնները:

9. Ընկերությունն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել ընկերությանը բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

10. Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է հաճախորդի բողոք-պահանջը, կամ ում հաճախորդը հայտնել է բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

(10-րդ կետը խմբ. 09.11.10 թիվ 301-Ն)

11. Այն դեպքում, երբ բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:

Գ Լ ՈՒ Խ 4

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ

12. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.

1) այն մասին, որ բողոք-պահանջը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով), իսկ ընկերության ներքին իրավական ակտերով սահմանված լինելու դեպքում, նաև ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում,

2) այն մասին, որ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոք-պահանջների քննության՝ ընկերության ներքին կանոնները:

13. Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.

1) ընկերությունում բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը (ամփոփաթերթի նմուշը ներկայացված է հավելված 2-ում): Ընկերությունը կարող է փոփոխել ամփոփաթերթի տեքստը և դիզայնը, սակայն ամփոփաթերթում նվազագույնը ներկայացվում է բողոք-պահանջը հաճախորդի կողմից ընկերությանը ներկայացնելու և բողոք-պահանջի վերաբերյալ ընկերության կողմից պատասխան տալու կարգը, ձևը, ժամկետները, որտեղ կամ ինչ միջոցներով կարող է հաճախորդը տեղեկանալ ընկերության կողմից բողոք-պահանջների քննության ներքին կանոններին և բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը,

2) վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (համաձայն հավելված 1-ի՝ լրացված ընկերությանը վերաբերող տվյալներով),

3) հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը:

14. Եթե ընկերության ներքին իրավական ակտերով սահմանված է բողոք-պահանջը ինտերնետի միջոցով ստանալու

հնարավորություն, ապա բողոք-պահանջն էլեկտրոնային (ինտերնետի) միջոցով ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, ընկերությունը հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոք-պահանջը, ուղարկում է բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոք-պահանջը ստանալու ամսաթիվը, բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև սույն կանոնակարգի 12-րդ և 13-րդ կետերով սահմանված տեղեկատվությունը:

15. Բողոք-պահանջն առձեռն ստանալու դեպքում ընկերությունը հաճախորդին տրամադրում է բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), որում նշվում է բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (նշումը), բողոք-պահանջը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) ընկերության կնիքը:

16. Հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում ընկերությունը բանավոր ներկայացնում է սույն կանոնակարգի 12-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել սույն կանոնակարգի 13-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը: Ընկերությունը կարող է նաև հաճախորդին սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:

16.1 Այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն Կանոնակարգի 3-րդ կետի 2-րդ ենթակետով սահմանված պահանջներին, ընկերությունը այն դիտարկում է որպես բողոք-պահանջ՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք-պահանջ և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված կարգով:

(16.1 կետը խմբ. 09.11.10 թիվ 301-Ն)

16.2 Ընկերությունը բողոք-պահանջ ստանալիս կամ այդ բողոք-պահանջի քննության ընթացքում չի կարող հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր.

- 1) որոնք անհրաժեշտ չեն բողոք-պահանջը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ
- 2) որոնք հասանելի են ընկերությանը տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

(16.2 կետը լրաց. 09.11.10 թիվ 301-Ն)

Գ Լ ՈՒ Խ 5

ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՈՐՈՇՄԱՆԸ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐ

17. Ընկերության կողմից հաճախորդին տրված բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է.

- 1) Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոք-պահանջը,
- 2) Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,
- 3) Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),
- 4) Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի 3-րդ ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին),
- 5) Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն,
- 6) Տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

(17-րդ կետը լրաց. 09.11.10 թիվ 301-Ն)

18. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից ընկերությունը տրամադրում է հաճախորդին վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը (համաձայն՝ հավելված 1-ի):

19. Այն դեպքում, երբ ընկերությունը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի բողոք-պահանջը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԲԱՑԱՏՐԱԿԱՆ ԱՍՓՈՓԱԳԻՐ

[Հավելված 2](#)
[ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի](#)
[2009 թվականի հուլիսի 28-ի](#)
[թիվ 225-Ն որոշման Հավելվածի](#)

ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԴԵՄ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ
ԳՈՐԾԸՆԹԱՑ
(Հավելվածը խմբ. 09.11.10 [թիվ 301-Ն](#))