



Համարը թիվ 225-Ն
Տիպը Որոշում
Սկզբնաղբյուրը ՀՀԳՏ 2009.10.01/27(345)
Հոդ.307

Ընդունող մարմինը Կենտրոնական բանկի խորհուրդ
Ստորագրող մարմինը Կենտրոնական բանկի
նախագահ

Վավերացնող մարմինը
Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը 11.10.2009

Տեսակը Ինկորպորացիա
Կարգավիճակը Գործում է
Ընդունման վայրը Երևան

Ընդունման ամսաթիվը 28.07.2009
Ստորագրման ամսաթիվը 04.08.2009

Վավերացման ամսաթիվը
Ուժը կորցնելու ամսաթիվը

- Կապեր այլ փաստաթղթերի հետ**
- Փոփոխողներ և ինկորպորացիաներ**

ՀՀ ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿԻ ԽՈՐՀՆԴԻ ՈՐՈՇՈՒՄԸ «ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ՆԵՐՔԻՆ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԱԿՏԵՐԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՅՎՈՂ 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 ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ՆԵՐՔԻՆ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԱԿՏԵՐԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՅՎՈՂ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ ԵՎ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ 8/04-Ը» ՀԱՍՏԱՏԵԼՈՒ ՄԱՍԻՆ
(վերնագիրը փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

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 բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04-ը» համաձայն հավելվածի (կցվում է):

(1-ին կետը փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

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

**ՀՀ կենտրոնական
բանկի նախագահ**

Ա. Ջավադյան

2009 թ. օգոստոսի 4
ք. Երևան

Հավելված

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

**ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ՆԵՐՔԻՆ
ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԱԿՏԵՐԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ ԵՎ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐ
ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ 8/04
(վերնագիրը փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)**

Գ Լ ՈՒ Խ 1

ԿԱՐԳԱՎՈՐՄԱՆ ԱՌԱՐԿԱՆ

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

(1-ին կետը փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

2. Ֆինանսական կազմակերպությունների՝ հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերն առնվազն ներառում են սույն կանոնակարգով սահմանված դրույթները:

(2-րդ կետը փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

Գ Լ ՈՒ Խ 2

ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

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

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:

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:

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

4) **Գործունեության վայր**՝ ֆինանսական կազմակերպության գլխամաս կամ մասնաճյուղ: Եթե ֆինանսական կազմակերպությունը 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**՝ ֆինանսական կազմակերպությունում բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից:

6) **Բողոքի քննության գործընթաց**՝ գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացումը և ֆինանսական կազմակերպության կողմից բողոքի ընդունումը, բողոքի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոքի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:

7) **Վարկային բյուրո**՝ ըստ «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակության:

8) **ԱՊՊԱ բյուրո**՝ ըստ «Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակության: **(3-րդ կետը խմբ. 09.11.10 թիվ 301-Ն, փոփ., խմբ., լրաց. 17.02.17 թիվ 45-Ն)**

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

Գ Լ ՈՒ Խ 3

**ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԿԱՆՈՆՆԵՐ
(վերնագիրը փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)**

5. Ֆինանսական կազմակերպության 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 ֆինանսական կազմակերպության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,

3) տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար հեշտ ընթեռնելի 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 ֆինանսական կազմակերպության կողմից:

(5-րդ կետը փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

6. Ֆինանսական կազմակերպության ինտերնետային էջում և առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.

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

2) **(Էնթակետն ուժը կորցրել է 17.02.17 թիվ 45-Ն)**

3) հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

(6-րդ կետը փոփ., խմբ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

7. Գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի պատասխանատու աշխատակից, ով ընդունում է բողոքները, պատասխանում է հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոքների հետ:

(7-րդ կետը փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

8. Գործունեության վայրում պետք է փակցվի հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոքների քննության ֆինանսական կազմակերպության ներքին կանոններին: Հաճախորդի ցանկությամբ ֆինանսական կազմակերպությունը նրան տրամադրում է բողոքների ընդունման և քննության ֆինանսական կազմակերպության ներքին կանոնները:

(8-րդ կետը փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

9. Ֆինանսական կազմակերպությունն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

(9-րդ կետը փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

10. Ֆինանսական կազմակերպության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է հաճախորդի բողոքը, կամ ում հաճախորդը հայտնել է բողոք 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, փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

11. Սյն դեպքում, երբ բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:

(11-րդ կետը փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

Գ Լ ՈՒ Խ 4

**ԲՈՂՈՔԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ
(վերնագիրը փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)**

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

1) այն մասին, որ բողոքը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով), իսկ ֆինանսական կազմակերպության ներքին իրավական ակտերով սահմանված լինելու դեպքում, նաև ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում,

2) այն մասին, որ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոքների քննության` ֆինանսական կազմակերպության ներքին կանոնները:

(12-րդ կետը փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

13. Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.

1) **(Էնթակետն ուժը կորցրել է 17.02.17 թիվ 45-Ն)**

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:

3) հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

(13-րդ կետը փոփ., խմբ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

14. Եթե ֆինանսական կազմակերպության ներքին իրավական ակտերով սահմանված է բողոքը ինտերնետի միջոցով ստանալու հնարավորություն, ապա բողոքն էլեկտրոնային (ինտերնետի) միջոցով ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, ֆինանսական կազմակերպությունը հաճախորդին` այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոքը, ուղարկում է 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:

(14-րդ կետը փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

15. Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում ֆինանսական կազմակերպությունը հաճախորդին տրամադրում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), որում նշվում է բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), բողոքը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) ֆինանսական կազմակերպության կնիքը:

(15-րդ կետը փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

16. Հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում ֆինանսական կազմակերպությունը 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: Ֆինանսական կազմակերպությունը կարող է նաև հաճախորդին սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:

(16-րդ կետը փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

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

(16.1-ին կետը խմբ. 09.11.10 թիվ 301-Ն, փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

16.2 Ֆինանսական կազմակերպությունը բողոք ստանալիս կամ այդ բողոքի քննության ընթացքում չի կարող հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր.

1) որոնք անհրաժեշտ չեն բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ

2) որոնք հասանելի են ֆինանսական կազմակերպությանը տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ` դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

(16.2-րդ կետը լրաց. 09.11.10 թիվ 301-Ն, փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

17. Ֆինանսական կազմակերպության կողմից հաճախորդին տրված բողոքի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է.

1) Ֆինանսական կազմակերպության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,

2) Ֆինանսական կազմակերպության որոշման պատճառաբանությունը,

3) Բողոքի 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 բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի 3-րդ ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին),

5) Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի 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 բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

(17-րդ կետը լրաց. 09.11.10 թիվ 301-Ն, փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

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:

(18-րդ կետը խմբ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

19. Այն դեպքում, երբ ֆինանսական կազմակերպությունը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի բողոքը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

(19-րդ կետը փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

Հավելված 1

ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի
2009 թվականի հուլիսի 28-ի
թիվ 225-Ն որոշման Հավելվածի

ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԲԱՑԱՏՐԱԿԱՆ ԱՍՓՈՓԱԳԻՐ
(հավելվածն ուժը կորցրել է 17.02.17 թիվ 45-Ն)

Հավելված 2

ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի
2009 թվականի հուլիսի 28-ի
թիվ 225-Ն որոշման Հավելվածի

ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԴԵՄ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑ

(հավելվածն ուժը կորցրել է 17.02.17 թիվ 45-Ն)

հավելված 3

հհ կենտրոնական բանկի խորհրդի
2009 թվականի հուլիսի 28-ի
թիվ 225-Ն որոշման հավելվածի

Կարևոր իրազեկում

ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵՔԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԷՔ

Կազմակերպության աշխատակից պարտավոր է:

1 ԾԱՆՈԹԱՅԷ ԶԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ

2 ԴԻՄԷՔ

10 օր անց

3 ԾԱՆՈԹԱՅԷ ԴԱՏԱՍԻՍԱՆԻՆ

Բավարարված չէք

4 ԴԻՄԷՔ

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է:

- Ձեզ ուղղորդել բողոքների հարցերով պահանջները աշխատակցի մոտ:
- Տրամադրել հարցը/այնքան համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):
- Տեղեկացնել Ձեր իրավունքների և բողոքների քննության գործընթացի մասին:
- Տրամադրել կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձևը:

Կազմակերպության անվանումը

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով:

- [Logo]

Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱՎՈՐԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, ԵՔԵ:

- Ֆիլիալական անձ էք,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք զուտարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային վեճերում ներառված տեղեկատվությանը,
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չէք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում,
- բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում,
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,
- բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տևել է ունեցել 2008 թ. օգոստոսի 2-ից հետո:

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Ա. Կոթնեցու փողոց 15, էջեր 2-րդ և 3-րդ, Կենտրոն, 7 օր հարկ, +374 60 701 111, info@fsm.am)

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կապտասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում: (Երևան 0010, Վ. Մարգարյան 6, +374 10 592 697, consumerinfo@cba.am)
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը Ձեր հարցը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրով նախնառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (բայլ 2):

ՄԱՐԻՏՐԱԴԱՑԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

- Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագիր կնքելիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից, կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հիշեք, նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի քննվել տրիբունալում:
- Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում:

ԴԱՏԱՐԱՆ

- Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան:
- Դատարանի վճիռը ենթակա չէ վերանայման Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

Հարցերի դեպքում դիմեք

(կազմակերպության անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն)

(հավելվածը լրաց. 17.02.17 թիվ 45-Ն)

հավելված 4
հհ կենտրոնական բանկի խորհրդի
2009 թվականի հունիսի 28-ի
թիվ 225-ն որոշման հավելվածի



Կարևոր իրազեկում

ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵՅԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԷՔ



Կազմակերպության աշխատակից պարտավոր է:

- Ձեզ ուղղորդել բողոքների հարցերով պարզվող աշխատակցի մոտ.
- Տրամադրել հարցողայցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է:

- Տեղեկացնել Ձեր իրավունքների և բողոքների ցանկության գործընթացի մասին.
- Տրամադրել կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձևը:

Կազմակերպության անվանումը

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով:

- **ՑԵ**

• Եջեք Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:

- Անպայման վերցրեք ստացվածը և պահպանեք մինչև հարցի վերջնական լուծումը:

Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՎԱՐՈՒՆ, ԵՔԵ.

- Ֆիլիալական անձ եք.
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առկա է վարկային վերաբերյալ և ներառում է անվճարված օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում.
- բողոքը չի քննարկում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում.
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս.
- բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008 թ. օգոստոսի 2-ից հետո:

ԾԱՆՈԹՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ
(Երևան 0010, Կ. Արքեպիսկոպոսի 15, էլիտ Պրայմ ընկերություն, 7 օր հանգ, +374 60 701 111, info@fhn.am)

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ



ԱՐԲԻՏՐԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

- Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագիր կնքելիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից. կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հիշեք. նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի որ բողոքը չի քննվել տրիբունալում:
- Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում:

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կապտասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում: (Երևան 0010, Կ. Արքեպիսկոպոսի 6, +374 10 592 697, consumerinfo@cba.am)
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կատեգորիայի իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը Ձեր հարցը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրով նախնառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (քայլ 2):

ԴԱՏԱՐԱՆ

- Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան.
- Դատարանի վճիռը ենթակա չէ վերանայման համակարգի հաշտարարի կողմից:

Հարցերի դեպքում դիմեք

(կազմակերպության անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն)

(հավելվածը լրաց. 17.02.17 թիվ 45-Ն)
(հավելվածը խմբ., լրաց. 09.11.10 թիվ 301-Ն, փոփ., խմբ., լրաց. 17.02.17 թիվ 45-Ն)