



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

*Տեսակը* Ինկորպորացիա  
*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*

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

ՀՀ ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿԻ ԽՈՐՀՆԵՐԻ 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. Չավադյան**

2009 թ. օգոստոսի 4  
ք. Երևան

**Հավելված**

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

**ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ 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, միկրոձեռնարկատիրության սուբյեկտ, ինչպես նաև պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած անձ հաճախորդի բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններն ու սկզբունքները:

*(1-ին կետը փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն, խմբ. 16.02.21 թիվ 18-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`** 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):

**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:

**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: 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:

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, խմբ., լրաց. 16.02.21 թիվ 18-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) *(Ենթակետն 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. Այն 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, 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,

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, խմբ. 16.02.21 թիվ 18-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. 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:

*(14-րդ կետը փոփ. 17.02.17 թիվ 45-Ն, խմբ. 16.02.21 թիվ 18-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)*

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:

*(15.1-ին կետը լրաց. 16.02.21 թիվ 18-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)*

**Գ Լ ՈՒ Խ 5**

**ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ՈՐՈՇՄԱՆԸ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՊԱՀԱՆՁՆԵՐ  
(վերնագիրը 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





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, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ

<p>Կազմակերպության լոգո</p> <p><b>1</b> ԾԱՆՈԹԱՅԵՐ ՉԵՐ ԻՄԱՌՈՒԿՆԵՐԻՆ</p>	<p>Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Չեզ ուղղորդել բողոքների հարցով զբաղվող աշխատակցի մոտ:</li> <li>• Տրամադրել հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):</li> </ul>	<p>Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Տեղեկացնել Չեր իրավունքների և բողոքի քննության գործընթացի մասին:</li> <li>• Տրամադրել կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձև:</li> </ul>
<i>(կազմակերպության անվանումը)</i>		
<p><b>2</b> ԴՆՄԵՐ</p>	<p>Գրավոր բողոք ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով:</p> <p> _____</p> <p> _____</p> <p> _____</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Նշեք Չեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:</li> <li>• Հավաստիացեք, որ Չեր բողոքն ընդունել են և պահպանեք ստացման փաստը հավաստող տեղեկատվությունը մինչև բողոքի վերջնական լուծումը:</li> </ul>
<p>10 օր անց</p> <p><b>3</b> ԾԱՆՈԹԱՅԵՐ ՊԱՏԱՌԱՆԻՆ</p>	<p>Չեր բողոք կարող էր ներկայացնել նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:</p> <p>Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (րավարարել, մասնակի րավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:</p>	<p>Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ.</p> <p> _____</p>
<p>Բավարարված չէք</p> <p><b>4</b> ԴՆՄԵՐ</p>	<p><b>ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, ԵՔԵ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ֆիզիկական անձ էր, միկրոնենարկատեր հանդիսացող անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում նաև՝ նրա աշխատակից, գրավատու կամ այլ անձ ով ապահովման միջոցի (օրինակ՝ գրավի) հետ կապված բողոք ունի,</li> <li>• բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային պատմությանը,</li> <li>• 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Չեզ չի րավարարում,</li> <li>• բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից, պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,</li> <li>• բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008թ. օգոստոսի 2-ից հետո:</li> </ul>	<p><b>ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Եթե Չեր և կազմակերպության միջև կերպվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:</li> <li>• Պայմանագիր կերպիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից և կազմակերպությունը պարտավոր է Չեզ ծառայություն մատուցել:</li> <li>• Հիշեք. նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության անկախության դեպքում Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի քննվել տրիբունալում:</li> <li>• Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում:</li> </ul>
<p><b>ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ</b> (Երևան 0010, Մ.Ստրննացի 15, էլիտ պլազա րիզենս կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@fsm.am)</p>		

**ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ**

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Չեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում (Երևան 0010, Վ.Սարգսյան 6, +374 992 697, consumerinfo@cba.am):
- Եթե Չեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը կողորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Չեր խնդրանքով նախատեսյ դիմել Ֆինանսական կազմակերպությանը (Քայլ 2):

**Հարցերի դեպքում դիմեք**

*(կազմակերպության անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամար, էլեկտրոնային փոստի հասցեն)*

(հավելվածը լրաց. 17.02.17 թիվ 45-Ն, խմբ. 16.02.21 թիվ 18-Ն)



### ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵՅԹ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ

Կազմակերպչական յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

- Ձեզ ուղղորդել բողոքների հարցով զբաղվող աշխատակցի մոտ:
- Տրամադրել հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (ինոխտսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- Տեղեկացնել Ձեր իրավունքների և բողոքի ըննության գործընթացի մասին:
- Տրամադրել կազմակերպչությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձև:

(Կազմակերպչության անվանումը)



Գրավոր բողոք ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Նշեք Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:

- Հավաստիացեք, որ Ձեր բողոքն ընդունել են և պահպանեք ստացման փաստը հավաստող տեղեկատվությունը մինչև բողոքի վերջնական լուծումը:



Ձեր բողոք կարող եք ներկայացնել նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

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

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ.



#### ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, ԵՅԹ.

- Ֆիզիկական անձ եք, միկրոձեռնարկատեր հանդիսացող անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում նաև՝ երաշխավոր, գրավատու կամ այլ անձ ով ապահովման միջոցի (օրինակ՝ գրավի) հետ կապված բողոք ունի,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային պատմությանը,
- 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում,
- բողոքը չի ընկնում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից,
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,
- բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008թ. օգոստոսի 2-ից հետո:

#### ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

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

#### ԴԱՏԱՐԱՆ

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

#### ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ.Խորենացի 15, էլիտ պլազա քիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@fsm.am)

#### ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում (Երևան 0010, Վ.Ասրադյան 6, +374 592 697, consumerinfo@cba.am):
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը կուղղորդի նրանց տիրույթ:

(հավելվածը լրաց. 17.02.17 թիվ 45-Ն, խմբ. 16.02.21 թիվ 18-Ն)

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

լրաց. 16.02.21 թիվ 18-Ն)