

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿԻ ԽՈՐՀՈՒՐԴ

28 հուլիսի 2009 թ.

թիվ 225-Ն

Ո Ր Ո Շ ՈՒ Մ

«ՀԱՃԱԽՈՐՀՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾՆԹԱՅԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ՆԵՐՔԻՆ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԱԿՏԵՐԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ ԵՎ ՄԿՁԲՈՒՆՔՆԵՐ 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. Չավադյան

2009 թ. օգոստոսի 4
ք. Երևան

Հավելված

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

ՀԱՃԱԽՈՐՀՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾՆԹԱՅԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ՆԵՐՔԻՆ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԱԿՏԵՐԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ ԵՎ ՄԿՁԲՈՒՆՔՆԵՐ 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 ՀԱՄԿԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

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 ձևով ներկայացված բողոք, որը կապված է ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:

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:

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

Գ Լ ՈՒ Խ 3

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

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 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 ընկերության կողմից:

6. Ընկերության ինտերնետային էջում և առանձին թերթոնների 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 ստանալով հաճախորդի բողոք-պահանջը ուղղորդում է հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

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:

Գ Լ ՈՒ Խ 5

ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՈՐՈՇՄԱՆԸ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՊԱՀԱՆՁՆԵՐ

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:

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:

Հավելված 1
22 կենտրոնական բանկի խորհրդի
2009 թվականի հուլիսի 28-ի
թիվ 225-Ն որոշման Հավելվածի

ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԲԱՑԱՏՐԱԿԱՆ ԱՍՓՈՓԱԳԻՐ

Հավելված 2
22 կենտրոնական բանկի խորհրդի
2009 թվականի հուլիսի 28-ի
թիվ 225-Ն որոշման Հավելվածի

ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԴԵՍ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑ

