

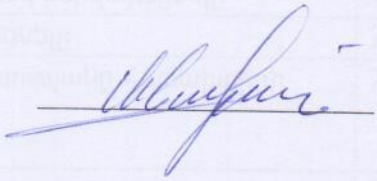


ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ  
ԿԱՐԳ

Կազմեց	Հաստատեց	Ստորագրեց
<p>Մեթոդաբանության, համապատասխանության և ռիսկերի կառավարման պատասխանատու</p>  <p>Համաձայնեցված է՝ գործադիր տնօրեն գլխավոր հաշվապահ Իրավաբան</p> 	<p>Ընդհանուր ժողովը</p> <p>«22» <i>September</i> 2019 թ.</p>  <p>Թիվ 110 որոշմամբ</p>	<p>Ընդհանուր ժողովի նախագահ Ա.Զախարյան</p> 

Պատասխանատու ստորաբաժանումը	ՄԵԹՈԴԱԲԱՆՈՒԹՅԱՆ, ՀԱՄԱՊԱՏԱՍԽԱՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՌԻՍԿԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՈՒ
Տարածումը	ԳԼԽԱՎՈՐ ՀԱՇՎԱՊԱՀ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԲԱԺԻՆ ԻՐԱՎԱՔԱՆ
Այլ դրույթներ	
Առնչվող փաստաթղթեր	«ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ՄԱՍԻՆ» ՀՀ ՕՐԵՆՔ ՀՀ ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ «ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ՆԵՐՔԻՆ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԱԿՏԵՐԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ ԵՎ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ 8/04-Ը»
<b>ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ</b>	
ԱՄՍԱԹԻՎ	Փոփոխություններ

h/h	ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ	ԷԶ
1.	Նպատակ	67
2.	Սահմանումներ և հապավումներ	67
3.	Ընդհանուր դրույթներ	68
4.	Բողոք-պահանջների ընդունման նվազագույն պայմանները և ներկայացման կարգը	70
5.	Բողոք-պահանջը կազմակերպության գլխամասային գրասենյակ ներկայացնելը	72
6.	Բողոք-պահանջը կազմակերպության մասնաճյուղին ներկայացնելը	73
7.	Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից կազմակերպությանը Հաճախորդի բողոք-պահանջը ներկայացնելը	74
8.	Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը	75
9.	Այլ դրույթներ	76

### 1. ՆՊԱՏԱԿ

Սույն կարգի նպատակն է սահմանել «ԱՅԹԻԷՖ» ՍՊԸ հաճախորդների կողմից կազմակերպությանը ներկայացվող մասնավոր իրավահարաբերություններից բխող բողոք-պահանջների քննության և ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ փոխհարաբերությունների ապահովման հիմնական սկզբունքները, ինչպես նաև սպառողների իրավունքների պաշտպանության հետ կապված այլ իրավահարաբերություններ:

### 2. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

Կազմակերպություն՝	«ԱՅԹԻԷՖ» ՍՊԸ
(Բողոք-պահանջ)՝	Հաճախորդի կողմից կազմակերպությանը գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է կազմակերպության՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գույքային պահանջ:
(Կազմակերպության գործունեության վայրը, որտեղ հաճախորդը կարող է ներկայացնել բողոք-պահանջ)՝	Կազմակերպության գլխամաս կամ մասնաճյուղ

(Հաճախորդ)՝	Ֆիզիկական անձ, որն օգտվում է կազմակերպության վճարահաշվարկային ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար:
(Բողոք-պահանջի քննության գործընթաց)՝	Գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից կազմակերպությանը բողոքպահանջի ներկայացումը, և կազմակերպության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշման կայացումը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկատվության բացահայտումը:
(Ֆինանսական համակարգի հաշտարար)՝	«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով տրված լիազորությունների համաձայն հաճախորդների կողմից կազմակերպության դեմ ներկայացված բողոք-պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ:
(Բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հիմնական պատասխանատու)՝	Իրավաբան
(Կազմակերպության գլխամասում հաճախորդի բողոք-պահանջը ընդունող աշխատակից)՝	Գործադիր տնօրենի հրամանով հաճախորդի բողոք-պահանջի ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման գործառույթները իրականացնող պատասխանատու աշխատակից
(Մասնաճյուղում հաճախորդի բողոք-պահանջը ընդունող աշխատակից)՝	Գործադիր տնօրենի հրամանով հաճախորդի բողոք պահանջի ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման գործառույթները իրականացնող պատասխանատու աշխատակից:

### 3. Ընդհանուր դրույթներ

- 3.1. Կազմակերպությունում ֆիզիկական անձ հաճախորդի բողոք-պահանջների քննության գործընթացը, ինչպես նաև այդ գործընթացը նկարագրող ներքին իրավական ակտին ներկայացվող նվազագույն պայմանները, ընդհանուր կանոնները և սկզբունքները սահմանվում են «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով, ՀՀ Կենտրոնական բանկի Խորհրդի կողմից հաստատված «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/04-ով այլ ներքին իրավական ակտերով և սույն կարգով:
- 3.2. Կազմակերպության և հաճախորդի միջև կնքվող գործարքները նշում են պարունակելու այն մասին, որ գործարքից բխող պահանջները հաճախորդը կարող է ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով:
- 3.3. Կազմակերպության կողմից տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

- 3.3.1. տեղեկատվությունը շարադրվում է հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցնող, խրթին, անհասկանալի կամ մոլորեցնող բառեր և արտահայտություններ,
- 3.3.2. տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդի և կազմակերպության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,
- 3.3.3. տեղեկատվությունը շարադրվում է հաճախորդի համար հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում:
- 3.4. Կազմակերպության ինտերնետային էջում և առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.
  - 3.4.1. «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը,
  - 3.4.2. հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի օրինակելի ձևը,
  - 3.4.3. բողոք-պահանջների քննության մասին բանկի ներքին իրավական ակտը:
- 3.5. Հաճախորդների սպասարկման սրահում պետք է փակցվի հայտարարություն այն մասին, որ հաճախորդը պատասխանատու աշխատակցի մոտ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոք-պահանջների քննության մասին կազմակերպության ներքին իրավական ակտին, իսկ հաճախորդի ցանկության դեպքում կազմակերպությունը նրան անվճար տրամադրում է բողոք-պահանջների ընդունման և քննության ներքին իրավական ակտի պատճեն:
- 3.6. Սույն կարգի 3.4 և 3.5. կետով սահմանված պահանջների ապահովման համար պատասխանատու են կազմակերպության գլխամասի և մասնաճյուղերի համապատասխան պատասխանատու աշխատակիցները:
- 3.7. Կազմակերպությունում հաճախորդի բողոք-պահանջը ընդունում է կազմակերպության գործադիր տնօրենի հրամանով նշանակված հաճախորդի բողոք-պահանջի ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման գործառույթները իրականացնող պատասխանատու աշխատակցի կողմից, ով անմիջականորեն ներգրավված չէ հաճախորդներին ծառայությունների մատուցման գործում:
- 3.8. Կազմակերպությունը իր ինտերնետային կայքում և գործունեության վայրում հայտարարության մեջ հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է պատասխանատու աշխատակցի հեռախոսահամարը, որով հաճախորդները կարող են դիմել բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:
- 3.9. Կազմակերպության ցանկացած ստորաբաժանման 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 (աշխատանքային հեռախոսը և էլեկտրոնային հասցեն):
- 3.10. Այն դեպքում, երբ բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:

- 3.11. Սույն կարգով սահմանված պահանջների ապահովման և համակարգման հիմնական պատասխանատու հանդիսանում է իրավաբանը:
- 3.12. Կազմակերպությունում հաճախորդների բողոքների ընդունման, քննարկման, դրանց արդյունքում որոշումների ընդունման, պատասխանելու, այդ գործընթացի նկատմամբ մոնիթորինգի իրականացման գործընթացը սահմանվում է սույն կարգով և կազմակերպության կառավարման իրավասու մարմինների կողմից ընդունված այլ ներքին իրավական ակտերով:

#### **4. Բողոք-պահանջների ընդունման նվազագույն պայմանները և ներկայացման կարգը**

- 4.1. Հաճախորդի կողմից կազմակերպության հետ կնքված կամ կազմակերպության միջոցով իրականացված գործարքների վերաբերյալ բողոքների առկայության դեպքում, հաճախորդը պետք է լրացնի բողոք-պահանջի վերաբերյալ հայտը (հավելված 1):
- 4.2. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է, որ.
- բողոք-պահանջը համարվում է տրված՝ միայն հաճախորդի կողմից այն գրավոր (առձեռն, փոստով) եղանակով կազմակերպություն ներկայացնելու դեպքում,
  - հաճախորդը կարող է պատասխանատու աշխատակցից ստանալ բողոք-պահանջների քննության՝ կազմակերպության ներքին իրավական ակտի պատճենը:
- 4.3. Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է.
- հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի օրինակելի ձևը (հավելված 1),
  - «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (հավելված 2),
  - բողոք-պահանջների քննության մասին բանկի ներքին իրավական ակտը:
- 4.4. Հաճախորդի կողմից կազմակերպությանը (հավելված 1)-ով, ներկայացվող բողոք-պահանջը պետք է կազմվի գրավոր և ներառի.
- հաճախորդի անունը, ազգանունը,
  - հաճախորդի հետադարձ կապի միջոցները (փաստացի բնակության և գրանցման հասցեները, հեռախոսահամարը, էլեկտրոնային փոստի հասցեն՝ (առկայության դեպքում), գույքային պահանջի չափը,
  - հայտարարություն այն մասին, որ հաճախորդի և կազմակերպության միջև նույն պահանջի առարկայի վերաբերյալ առկա չէ դատարանի կամ արբիտրաժային տրիբունալի վճիռ,
  - բողոք-պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքների նկարագրությունը, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը),
  - պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը և տարին,
  - հաճախորդի անձնագրի կամ (ID) նույնականացման քարտի պատճենը, հաճախորդի ստորագրությունը:
- 4.5. Հաճախորդի բանավոր բողոքը կազմակերպությունում և/կամ հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդին ներկայացնում է սույն գլխով սահմանված բողոք-պահանջների ներկայացման համար անհրաժեշտ տեղեկատվությունը և ընդունման ընթացակարգը:

- 4.6. Բողոք-պահանջ կարող է ներկայացվել հաճախորդի ներկայացուցչի կողմից: Այդ դեպքում պահանջին կցվում է ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով տրված լիազորագրի պատճենը:
- 4.7. Կազմակերպությունը պարտավոր է հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում վերջինիս տրամադրել վերջնական պատասխան, որը ստորագրվում է գործադիր տնօրենի կողմից և փոստով ուղարկում է հաճախորդին կամ հաճախորդի կողմից կազմակերպություն ներկայանալու դեպքում՝ առձեռն հանձնում է նրան:
- 4.8. Վերջնական պատասխանը պետք է արտահայտի կազմակերպության հստակ դիրքորոշումը հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ, ինչպես նաև որոշման պատճառաբանությունը:
- 4.9. Վերջնական պատասխանում կազմակերպությունը պետք է նշի բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ինչպես նաև տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին):
- 4.10. Պատասխանում կազմակերպությունը նշում է նաև 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:
- 4.11. Կազմակերպության վերջնական պատասխանը ստանալու պահից կամ տասն աշխատանքային օրվա այն չստանալու դեպքում հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում վեց ամսվա ընթացքում պահանջը ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 4.12. Բողոք-պահանջ մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից կազմակերպությունը հաճախորդին տրամադրում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (հավելված 2),:
- 4.13. Այն դեպքում, երբ կազմակերպությունը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի բողոք-պահանջը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 4.14. Կազմակերպությունը պարտավոր է քննարկել հաճախորդի բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:
- 4.15. Համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջի պատճենը ստանալուց հետո՝ տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում, կազմակերպությունը պարտավոր է ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնել պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և (կամ) առարկություններ, ինչպես նաև վերջինիս կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ: Կազմակերպության պատճառաբանված դիմումի հիման վրա տասնչորսօրյա ժամկետը ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից կարող է երկարաձգվել ևս յոթ աշխատանքային օրով:

## **5. Բողոք-պահանջը կազմակերպության գլխամասային գրասենյակ ներկայացնելը**

- 5.1. Հաճախորդների բողոք-պահանջի ընդունման, նրանց անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման պարտականությունները գործադիր տնօրենի հրամանով դրվում է համապատասխան աշխատակցի վրա, ով անմիջականորեն ներգրավված չի հաճախորդներին ծառայությունների մատուցման գործընթացում, այսուհետ՝ կազմակերպության գլխամասի պատասխանատու աշխատակից:
- 5.2. Հաճախորդը գրավոր բողոք-պահանջը ներկայացնում է պատասխանատու աշխատակցին, որը ստուգելով բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի լրացման ճշտությունը և համապատասխանությունը սույն կարգի պահանջներին հաճախորդին ուղղում է մարդկային ռեսուրսների կառավարման պատասխանատուի մոտ, ով ընդունում է բողոք պահանջը, մուտքագրում է փաստաթղթերի մուտքի և ելքի գրանցամատյանում, այնուհետև պատճենահանում ու ստորագրում է պատճենի վրա, գրում է վերջինիս ընդունման ամսաթիվը, բողոք-պահանջի գրանցման համարը և պատճենը տրամադրում է հաճախորդին, որպես բողոք պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ՝ ստացական:
- 5.3. Կազմակերպության համապատասխան ներքին իրավական ակտով սահմանված կարգով մարդկային ռեսուրսների կառավարման պատասխանատուի կողմից բողոք-պահանջը ներկայացվում է գործադիր տնօրենին/կամ համապատասխան լիազորություններ ունեցող անձին:
- 5.4. Գործադիր տնօրենը (կամ համապատասխան լիազորություններ ունեցող անձը) բողոք-պահանջը մակագրում է համապատասխան ստորաբաժանմանը կամ իրավասու անձին:
- 5.5. Սույն կարգի 5.4. կետում նշված ստորաբաժանման ղեկավարը կամ նրան փոխարինող անձը, հավաքագրելով բողոք-պահանջի հետ առնչվող տեղեկությունները և համաձայնեցնելով իրավաբանի հետ, ներքին իրավական ակտով սահմանված կարգով 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում գործադիր տնօրենին (կամ համապատասխան լիազորություններ ունեցող անձին) է ներկայացնում Հաճախորդի բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանը:
- 5.6. Գործադիր տնօրենի (կամ համապատասխան լիազորություններ ունեցող անձի) կողմից բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանի ստորագրման դեպքում, համապատասխան ստորաբաժանումը նույն աշխատանքային օրվա ընթացքում բողոք պահանջի գրավոր պատասխանը փակ ծրարով հանձնում է մարդկային ռեսուրսների կառավարման պատասխանատուին:
- 5.7. Մարդկային ռեսուրսների կառավարման պատասխանատուն բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանը մեկ օրվա ընթացքում փոստով ուղարկում է հաճախորդին կամ հաճախորդի կողմից կազմակերպություն ներկայանալու դեպքում՝ առձեռն հանձնում է նրան:
- 5.8. Կազմակերպության գրավոր պատասխանի հետ համաձայն լինելու դեպքում կազմակերպության և հաճախորդի միջև անհրաժեշտության դեպքում կնքվում է համաձայնագիր՝ պահանջի լրիվ կամ մասնակի բավարարման վերաբերյալ:
- 5.9. Կազմակերպության գրավոր պատասխանի հետ համաձայն չլինելու դեպքում Հաճախորդը կարող է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով 6 ամսվա ընթացքում դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ սկսած այն օրվանից, երբ հաճախորդը ստացել է կազմակերպության վերջնական պատասխանը կամ սույն կարգի 4.7. կետով սահմանված ժամկետում վերջնական պատասխան չի ստացել:

5.10. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից կազմակերպությունը հաճախորդին տրամադրում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (հավելված 2):

## **6. Բողոք-պահանջը կազմակերպության մասնաճյուղին ներկայացնելը**

- 6.1. Կազմակերպության մասնաճյուղի հետ կնքված կամ մասնաճյուղի միջոցով իրականացված գործարքների բողոքարկման համար հաճախորդը բողոք-պահանջը կարող է ներկայացնել մասնաճյուղ:
- 6.2. Հաճախորդների բողոք-պահանջի ընդունման, նրանց անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման պարտականությունները գործադիր տնօրենի հրամանով դրվում է մասնաճյուղի կառավարչի վրա, այսուհետ՝ մասնաճյուղի պատասխանատու աշխատակից:
- 6.3. Մասնաճյուղին ներկայացված բողոք-պահանջը պետք է ներառի սույն կարգի 4.4 կետում նշված տեղեկատվությունը:
- 6.4. Բողոք-պահանջը կարող է ստորագրել հաճախորդի ներկայացուցիչը: Այդ դեպքում պահանջին կցվում է ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով տրված լիազորագրի պատճենը:
- 6.5. Հաճախորդը Բողոք-պահանջը ներկայացնում է մասնաճյուղի պատասխանատու աշխատակցին, ով ստուգելով բողոք-պահանջի հայտի լրացման ճշտությունը և համապատասխանությունը սույն կարգի պահանջներին, ընդունում է բողոք-պահանջը, այն մուտքագրում փաստաթղթերի մուտքի և ելքի գրանցամատյանում, այնուհետև պատճենահանում ու ստորագրում պատճենի վրա, գրում է վերջինիս ընդունման ամսաթիվը, բողոք-պահանջի գրանցման համարը և պատճենը տրամադրում է հաճախորդին, որպես բողոք պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ՝ ստացական:
- 6.6. Այնուհետև պատասխանատու աշխատակցը բողոք-պահանջը մեկ օրվա ընթացքում մակագրում է մասնաճյուղի համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարին/ փոխարինող անձին:
- 6.7. Սույն կարգի 6.6. կետում նշված ստորաբաժանման ղեկավարը կամ նրան փոխարինող անձը, հավաքագրելով բողոք-պահանջի հետ առնչվող տեղեկությունները, 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում մասնաճյուղի կառավարչին է ներկայացնում հաճախորդի բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանի նախագիծը:
- 6.8. Մասնաճյուղի կառավարիչը ստորագրում է հաճախորդի բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանի նախագիծը, մասնաճյուղում գրանցված բողոք-պահանջի հայտի և պահանջի դեպքում այլ փաստաթղթերի հետ միասին էլեկտրոնային եղանակով ուղարկում է կազմակերպության գլխամաս իրավաբանին:
- 6.9. Իրավաբանը՝ անհրաժեշտության դեպքում համագործակցելով համապատասխան ստորաբաժանման հետ, բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանի նախագիծը (անհրաժեշտության դեպքում կատարելով ուղղումներ և լրացումներ) 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում սահմանված կարգով մարդկային ռեսուրսների կառավարման պատասխանատուի միջոցով ներկայացնում է գործադիր տնօրենի (կամ համապատասխան լիազորություններ ունեցող անձին)՝ ստորագրմանը:
- 6.10. Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանը գործադիր տնօրենի (կամ համապատասխան լիազորություններ ունեցող անձի) կողմից ստորագրվելուց հետո, իրավաբանը գրավոր պատասխանը փակ ծրարով հանձնում է մարդկային ռեսուրսների կառավարման պատասխանատուին, ինչպես նաև գրավոր պատասխանի սքանավորված



տարբերակը էլեկտրոնային եղանակով ուղարկում է մասնաճյուղի պատասխանատու աշխատակցին:

- 6.11. Մարդկային ռեսուրսների կառավարման պատասխանատուն սույն կարգի 5.7. կետով սահմանված ժամկետում փակ ծրարը փոստով ուղարկում է հաճախորդին:
- 6.12. Կազմակերպության գրավոր պատասխանի հետ համաձայն լինելու դեպքում մասնաճյուղի և հաճախորդի միջև անհրաժեշտության դեպքում կնքվում է համաձայնագիր՝ պահանջի լրիվ կամ մասնակի բավարարման վերաբերյալ: Մասնաճյուղի կառավարիչը համաձայնագիրը նախապես համաձայնեցնում է իրավաբանի և անհրաժեշտության դեպքում կազմակերպության գլխամասի համապատասխան ստորաբաժանման հետ:
- 6.13. Կազմակերպության գրավոր պատասխանի հետ համաձայն չլինելու դեպքում Հաճախորդը կարող է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով 6 ամսվա ընթացքում դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ սկսած այն օրվանից, երբ հաճախորդը ստացել է կազմակերպության վերջնական պատասխանը կամ սույն օրենքով սահմանված ժամկետում վերջնական պատասխան չի ստացել:
- 6.14. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից կազմակերպությունը հաճախորդին տրամադրում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (հավելված 2):

## **7. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից կազմակերպությանը Հաճախորդի բողոք-պահանջը ներկայացնելը**

- 7.1. Հաճախորդի բողոք-պահանջը ֆինանսական համակարգի հաշտարարից ստանալուց հետո՝ կազմակերպությունը պարտավոր է տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում, ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնել պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և (կամ) առարկություններ, ինչպես նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կազմակերպության կողմից հիմնավորված դիմումի դեպքում տասնչորսօրյա ժամկետը կարող է երկարաձգվել ևս յոթ աշխատանքային օրով:
- 7.2. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից կազմակերպություն ուղարկված գրության և դրան կից հաճախորդի բողոք-պահանջի պատճենը ստանալով՝ մարդկային ռեսուրսների կառավարման պատասխանատուն ներքին իրավական ակտով սահմանված կարգով այն գրանցում է փաստաթղթերի մուտքի և ելքի գրանցամատյանում և ներկայացնում գործադիր տնօրենին (կամ համապատասխան լիազորություններ ունեցող անձին):
- 7.3. Գործադիր տնօրենը (կամ համապատասխան լիազորություններ ունեցող անձը) Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ուղարկված գրությունը և հաճախորդի պահանջի պատճենը մակագրում է իրավաբանին և կազմակերպության գլխամասի համապատասխան ստորաբաժանմանը, իսկ մասնաճյուղի հաճախորդ լինելու դեպքում՝ նաև մասնաճյուղի կառավարչին:
- 7.4. Մասնաճյուղի կառավարիչը և մասնաճյուղի համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարը պարտավոր են երկու աշխատանքային օրվա ընթացքում հավաքագրել գործի հետ առնչվող բոլոր անհրաժեշտ փաստաթղթերը, կազմել համապատասխան բացատրությունը և ուղարկել իրավաբանին:
- 7.5. Իրավաբանը, գլխամասի համապատասխան ստորաբաժանման հետ համատեղ պարտավոր է 7 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատրաստել և գործադիր տնօրենին

ներկայացնել բողոք-պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և (կամ) առարկություններ, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթերը և տեղեկությունները:

- 7.6. Սույն կարգի 8.5. կետով սահմանված ստորաբաժանումները բողոք-պահանջի պատասխանը, պահանջվող փաստաթղթերը և տեղեկությունները ներկայացնում են գործադիր տնօրենին, վերջինիս կողմից ստորագրելուց հետո փակ ծրարով փաթեթը հանձնում են մարդկային ռեսուրսների կառավարման պատասխանատին:
- 7.7. Ներքին իրավական ակտով սահմանված կարգով մարդկային ռեսուրսների կառավարման պատասխանատուն մեկ օրվա ընթացքում բողոք-պահանջի պատասխանը, պահանջվող փաստաթղթերը և տեղեկությունները ուղարկում է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ:
- 7.8. Կազմակերպության կողմից ներկայացված բացատրությունները ստանալուց հետո Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը պահանջը քննում և որոշում է կայացնում «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված ժամկետներում:

## **8. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը**

- 8.1. Պահանջի քննության արդյունքներով ֆինանսական համակարգի հաշտարարը որոշում է կայացնում պահանջը բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու կամ այն մերժելու մասին և նույն օրը այն հանձնում կողմերին կամ փոստով առաքում որոշման մեկական օրինակ:
- 8.2. Այն դեպքում, երբ ֆինանսական համակարգի հաշտարարը որոշում է կայացնում պահանջը բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու մասին, ապա վերջինս պետք է սահմանի կազմակերպության կողմից որոշումը կատարելու կարգը և ժամկետը:
- 8.3. Այն դեպքում, երբ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը առաքելու պահից 30 աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդն անվերապահորեն և գրավոր ձևով համաձայնվում է որոշման հետ, վերջինս կողմերի համար դառնում է պարտադիր: Երեսուն աշխատանքային օրը լրանալուց հետո ֆինանսական համակարգի հաշտարարը պարտավոր է կազմակերպությանը ծանուցել հաճախորդի գրավոր համաձայնության առկայության կամ բացակայության մասին և համապատասխանաբար՝ որոշումը կողմերի համար պարտադիր դառնալու կամ այդպիսին չդառնալու մասին:
- 8.4. Ֆինանսական հաշտարարի համակարգի կողմից հաճախորդի պահանջի քննության դադարեցումը, որոշման հարկադիր կատարումը, ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշման վիճարկումը և չեղյալ ճանաչելու գործընթացը կարգավորվում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով:

## **9. Այլ դրույթներ**

- 9.1. Ինտերնետային կայքում (տնային էջում) տեղեկատվության տեղադրման գործընթացը իրականացվում է գործադիր տնօրենի կողմից հաստատված «Ինտերնետային կայքում տեղեկատվության հրապարակման և փոփոխությունների իրականացման» ընթացակարգով: