

Հաստատվել է

"ԻՆԳՈ ԱՐՄԵՆԻԱ" Ապահովագրկան փակ բաժնետիրական ընկերության

Խորհրդի 09/02/09 թ.-ի որոշմամբ

Արձանագրություն 11

Խորհրդի նախագահ

Տատյանա Կայգորոդովա

"09" փետրվար 2009թ.

"ԻՆԳՈ ԱՐՄԵՆԻԱ" ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ
ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ

Ֆինանսական ոլորտում սպառողների իրավունքների և շահերի
պաշտպանության վերաբերյալ

- Երևան -

Սույն կարգը կարգավորում է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ֆինանսական կազմակերպությունների դեմ հաճախորդների ներկայացրած մասնավոր իրավահարաբերություններից բխող պահանջների քննության կարգը, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կարգավիճակը և սպառողների իրավունքների պաշտպանության հետ կապված այլ իրավահարաբերություններ

1. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա պահանջները

- 1.1. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը իրավասու է քննելու այն պահանջները, որոնք ներկայացվում են հաճախորդի կողմից Կազմակերպության դեմ, կապված են Կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում են 10 000 000 (տասը միլիոն) ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:
- 1.2. Հաճախորդն իրավունք ունի դիմելու Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ անկախ այն հանգամանքից, թե նման իրավունք հաճախորդի և Կազմակերպության միջև կնքված պայմանագրով նախատեսված է, թե ոչ: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու հաճախորդի իրավունքը սահմանափակող համաձայնությունը կամ պայմանն առ ոչինչ է
- 1.3. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջն ընդունելու, քննելու և որոշում կայացնելու կապակցությամբ հաճախորդից որևէ վճար չի գանձվում

2. Բողոք-պահանջը Կազմակերպություն ներկայացնելու կարգը, ժամկետները և ձևը

- 2.1. Մինչև պահանջը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնելը հաճախորդը պետք է Կազմակերպությանը ներկայացնի **բողոք-պահանջ**:
- 2.2. Կազմակերպությունը պարտավոր է բողոք-պահանջը ստանալու պահից 10 (տասն) աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին գրավոր տրամադրել վերջնական պատասխան:
- 2.3. Կազմակերպության վերջնական պատասխանը պետք է արտահայտի Կազմակերպության հստակ դիրքորոշումը սպառողի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ:

- 2.4. Կազմակերպության վերջնական պատասխանը ստանալու պահից կամ 10 (տասն) աշխատանքային օրվա ընթացքում այն չստանալու դեպքում հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում պահանջ ներկայացնելու Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 2.5. 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:
- 2.6. Կազմակերպությունը պարտավոր է ունենալ հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտեր, որոնք կազմակերպությունը հասանելի է դարձնում հանրությանը, այդ թվում՝ ինտերնետային կայքում հրապարակելու միջոցով:
- 2.7. Կազմակերպության և քաղաքացիների միջև կնքվող գործարքները նշում են պարունակում գործարքից բխող պահանջները Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնելու հնարավորության մասին:
- 2.8. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը քննում է պահանջը, եթե հաճախորդը պահանջ է ներկայացրել վեց ամսվա ընթացքում՝ սկսած այն օրվանից, երբ հաճախորդը ստացել է Կազմակերպության վերջնական պատասխանը կամ 10 (տասն) աշխատանքային օրվա ընթացքում վերջնական պատասխան չի ստացել:
- 2.9. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը կարող է քննել նաև այն պահանջները, որոնք անհաղթահարելի ուժի գործողության հետևանքով բերվել են սույն կարգի 2.8. կետում նշված ժամկետների խախտմամբ
- 2.10. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացվող պահանջը կազմվում է գրավոր և ներառում է՝
- 1) հաճախորդի անունը.
 - 2) հաճախորդի բնակության և հաղորդակցման հասցեները.
 - 3) այն Կազմակերպության անվանումը, որի դեմ բերվում է պահանջը.
 - 4) գույքային պահանջի չափը.
 - 5) Կազմակերպությանն ուղղված հաճախորդի բողոք-պահանջի պատճենը.
 - 6) առկայության դեպքում Կազմակերպության գրավոր պատասխանը հաճախորդի բողոք-պահանջին.

7) հայտարարություն այն մասին, որ հաճախորդի և Կազմակերպության միջև նույն պահանջի առարկայի վերաբերյալ առկա չէ դատարանի վճիռ և որ դատարանի վարույթում չի քննվում հաճախորդի և Կազմակերպության միջև նույն պահանջի առարկայի վերաբերյալ գործ.

8) պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը).

9) պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը և տարին.

10) հաճախորդի ստորագրությունը:

Պահանջը կարող է ստորագրել հաճախորդի ներկայացուցիչը: Այդ դեպքում պահանջին կցվում է ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագրի պատճենը:

2.11. Գրասենյակը պարտավոր է աջակցել հաճախորդին պահանջի բովանդակությունը օրենքով սահմանված պահանջներին համապատասխանեցնելու, ինչպես նաև գույքային պահանջի չափը որոշելու հարցերում:

3. Պահանջի քննությունը և այն մերժելու հիմքերը

3.1. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը պահանջի պատճենն ուղարկում է այն Կազմակերպությանը, որի դեմ բերվել է պահանջը:

3.2. Պահանջի պատճենը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարից ստանալուց հետո՝ տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում, Կազմակերպությունը պարտավոր է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնել պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և (կամ) առարկություններ, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ: Կազմակերպության պատճառաբանված դիմումի հիման վրա տասնչորսօրյա ժամկետը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից կարող է երկարաձգվել ևս յոթ աշխատանքային օրով:

3.3. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը պահանջը քննում և որոշում է կայացնում Կազմակերպության բացատրությունները ստանալուց կամ տասնչորսօրյա ժամկետը լրանալուց հետո՝ տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում: Առանձնապես բարդ գործի պարագայում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը կարող է տասնչորսօրյա ժամկետը իր որոշմամբ երկարաձգել ևս տասնչորս աշխատանքային օրով:

3.4. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը մերժում է պահանջի քննությունը, եթե՝

- 1) պահանջը սույն օրենքին համապատասխան ենթակա չէ քննության Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից.
- 2) հաճախորդի և Կազմակերպության միջև նույն պահանջի առարկայի վերաբերյալ առկա է դատարանի վճիռ.
- 3) դատարանի վարույթում քննվում է հաճախորդի և Կազմակերպության միջև նույն պահանջի առարկայի վերաբերյալ գործ.
- 4) պահանջն արդեն քննվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից, և դրա վերաբերյալ առկա է նրա որոշումը.
- 5) հաճախորդը բողոք-պահանջը նախապես չի ներկայացրել Կազմակերպությանը.
- 6) բաց է թողել պահանջը ներկայացնելու ժամկետները.
- 7) Կազմակերպության լիցենզիայի գործողությունը դադարեցվել է.
- 8) պահանջը ստորագրվել է անգործունակ կամ սահմանափակ գործունակ անձի կողմից.
- 9) պահանջն ակնհայտորեն զրպարտիչ է, կամ պահանջ ներկայացնող հաճախորդի վարքագիծն անբարեխիղճ է:

3.5. Այն դեպքում, երբ պահանջը, սույն հոդվածի 1-ին մասին համապատասխան, ենթակա չէ քննության, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը յոթ աշխատանքային օրվա ընթացքում մերժում է պահանջի քննումը և այդ մասին գրավոր տեղեկացնում է հաճախորդին՝ նշելով մերժման հիմքերը:

4. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ համագործակցելու Կազմակերպության պարտականությունը

4.1. Կազմակերպությունը պարտավոր է համագործակցել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ՝ վերջինիս պահանջով օրենքով սահմանված ժամկետում, իսկ նման ժամկետ սահմանված չլիներ, դեպքում՝ ողջամիտ ժամկետում ներկայացնել փաստաթղթեր, տալ բացատրություններ ու պարզաբանումներ, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին տրամադրել պահանջի հետ առնչվող այն նյութերը, որոնք գտնվում են իր մոտ, եթե անգամ դրանք պարունակում են բանկային, ապահովագրական կամ առևտրային գաղտնիք:

4.2. Այն դեպքում, երբ սույն Կազմակերպությունը չի համագործակցում կամ բավականաչափ չի համագործակում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ, վերջինս կարող է որոշում կայացնել Կազմակերպությանը չհամագործակող ճանաչելու մասին

5. Պահանջի քննությունը դադարեցումը

5.1. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը իր որոշմամբ դադարեցնում է պահանջի քննությունը, եթե՝

1) պահանջի քննության ընթացքում պարզվում է, որ պահանջը, ենթակա չէ քննության Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից.

2) պահանջի քննության ընթացքում պարզվում է, որ պահանջի առարկայի վերաբերյալ առկա է դատարանի վճիռ.

3) պահանջի քննության ընթացքում պարզվում է, որ դատարանի վարույթում քննվում է հաճախորդի և Կազմակերպության միջև նույն պահանջի վերաբերյալ գործ.

4) հաճախորդը հրաժարվել է պահանջից.

5) հաճախորդը մահացել է.

6) Կազմակերպությունը լուծարվել է.

6. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը, հարկադիր կատարումը և այն վիճարկումը

6.1. 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:

6.2. Այն դեպքում, երբ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը որոշում է կայացնում պահանջը բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու մասին, վերջինս պետք է սահմանի Կազմակերպության կողմից որոշումը կատարելու կարգը և ժամկետը:

6.3. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը պետք է լինի պատճառաբանված՝ հաշվի առնելով ոչ միայն Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրության պահանջները, այլև գործարար վարքագծի և էթիկայի կանոնները, գործարար շրջանառության սովորույթները:

6.4. 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:

6.5. Այն դեպքում, երբ հաճախորդը սույն օրենքով սահմանված կարգով համաձայնվում է որոշման հետ, իսկ Կազմակերպությունը սահմանված կարգով և ժամկետում չի կատարում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը, հաճախորդն իրավունք է ստանում կատարողական թերթ ստանալու նպատակով դիմելու իրավասու դատարան, որը պարտավոր է եռօրյա ժամկետում քննել դիմումը և կայացնել հետևյալ որոշումներից մեկը.

1) Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը ճանաչելու և կատարողական թերթ տալու մասին.

2) Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը չեղյալ ճանաչելու և կատարողական թերթ տալը մերժելու մասին

6.6. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի՝ կողմերի համար պարտադիր դարձած որոշումը կողմերը կարող են վիճարկել իրավասու դատարան ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը չեղյալ ճանաչելու վերաբերյալ դիմում ներկայացնելու միջոցով:

6.7. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը չեղյալ ճանաչելու վերաբերյալ դիմումը իրավասու դատարան կարող է ներկայացվել սույն կարգի 6.4. կետով նախատեսված ծանուցումն ստանալուց հետո՝ մեկ ամսվա ընթացքում:

Բաղկացած է 7 էջերից

Կազմված և հաստատված է "ԻՆԳՈ ԱՐՄԵՆԻԱ" Ապահովագրական փակ բաժնետիրական ընկերության Տնօրենների խորհրդի թիվ _____ որոշմամբ

19.01.2009 թ.