

ՀԱՄԱՆՅԱԿՅԻՆ ՊԱՐԲԵՐԱԿԱՆ  
ՂՈՒՆՎԱՐ 2015



N4

հունվար 2015



Ֆ Ի Ն Ա Ն Ս Ա Կ Ա Ն

Ն Ա Ս Ա Կ Ա Ր Գ Ի

Ն Ա Շ Տ Ա Ր Ա Ր

# ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

## 1. ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍԻՆ

- 1.1. Եռամսյակային վիճակագրություն
- 1.2. Իրականացրած ծրագրեր

## 2. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲԱԺԻՆ

- 2.1. Խորհուրդներ հաճախորդներին
- 2.2. Հարց և պատասխան
- 2.3. Ձևավորված կարծիքներ. ճիշտ է, թե՛ սուտ

## 3. ՆԱԽԱԴԵՊԵՐ, ՍՈՎՈՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 3.1. Հաշտարարի նախադեպեր
- 3.2. Գործարար շրջանառության սովորույթի ներկայացում

## 4. ՎԻՃԱՀԱՐՈՒՅՑ ՀԱՐՑԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՈՒՄ

## 5. ՀԵՂԻՆԱԿԱՅԻՆ ՎԵՐԼՈՒԾԱԿԱՆ ՀՈԴՎԱԾ

## 6. ՀԱՆԵԼՈՒԿՆԵՐ

ՄԱՍ 1

ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ  
ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍԻՆ



**1.1. ԵՌԱՄՍՅԱԿԱՅԻՆ ՎԻՃԱԿԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ**  
**ՍՏՈՐԵՎ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆՈՒՄ ԵՆՔ 2014Թ.-Ի 4-ՐԴ ԵՌԱՄՍՅԱԿԻ ՎԻՃԱԿԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆԸ**

<b>Տարեթիվ</b>	<b>2014թ.-ի IV եռամսյակ</b>
<b>Ֆինանսական համակարգին վերաբերվող բողոքներ (հատ), որից՝</b>	<b>930</b>
Ապահովագրական ընկերությունների դեմ	519
Բանկերի դեմ	347
Գրավատների դեմ	11
Վարկային կազմակերպությունների դեմ	28
Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ	8
Դրամական փոխանցում իրականացնող կազմակերպությունների դեմ	3
Ներդրումային ընկերությունների դեմ	0
Փոխանակման կետերի դեմ	1
Այլ	13

<b>Քննության ընդունված պահանջների թվաքանակ (հատ), որից՝</b>	<b>346</b>
Ապահովագրական ընկերությունների դեմ	272
Բանկերի դեմ	66
Վարկային կազմակերպությունների դեմ	2
Գրավատների դեմ	0
Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ	6
Դրամական փոխանցում իրականացնող կազմակերպությունների դեմ	0

<b>Քննության ընդունված պահանջներն՝ ըստ պրոդուկտի տեսակի.(հատ)</b>	<b>346</b>
ԱՊՊԱ	241
Տրանսպորտային միջոցի ապահովագրություն	16
Գույքի ապահովագրություն	0
Տուրիստական ապահովագրություն	3
Դժբախտ պատահարի ապահովագրություն	0
Բժշկական (առողջության) ապահովագրություն	18
Վարկային գործարքներ	35
Ավանդային գործարքներ	2
Վճարահաշվարկային գործարքներ	21
Այլ	10

## 1.2. ԻՐԱԿԱՆԱՑՎԱԾ ԾՐԱԳՐԵՐ

### 2014թ.-ի IV ԵՌԱՄՍՅԱԿՈՒՄ ԶԱՇՏԱՐԱՐԻ ԻՐԱԿԱՆԱՑՐԱԾ ԾՐԱԳՐԵՐԸ

Ստորև հակիրճ ներկայացնում ենք 2014թ.-ի 4-րդ եռամսյակում իրականացված ծրագրերը:

#### ԱՅՑԵԼՈՒԹՅՈՒՆ ԴՊՐՈՑՆԵՐ

Գրասենյակի մասնագետները սպառողների ֆինանսական կրթման ծրագրի շրջանակներում այցելել են ավագ դպրոցներ: Մեկ դասաժամի ընթացքում յուրաքանչյուր անգամ 50-100 11-12-րդ դասարանի աշակերտների ներկայացվել է տեղեկատվություն ԶԶ ֆինանսական համակարգի, կիրառվող ֆինանսական գործիքների և Հաշտարարի գործունեության մասին: Դասաժամի ընթացքում նաև ցուցադրվել են հատուկ նկարահանված մուլտֆիլմեր՝ ֆինանսական համակարգի վերաբերյալ: Մասնակիցներին հանձնվել են նվերներ:



#### ՀԱՆԴԻՊՈՒՄ ԲԱՆԿԵՐԻ ՀԵՏ

Նոյեմբերի 8-9 Դիլիջանում կազմակերպվել էր երկրորդ ամենամյա հանդիպումը բանկերի այն ներկայացուցիչների հետ, ովքեր պատասխանատու են Հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար: Հանդիպման ընթացքում ներկայացվել են 2013-2014 թթ.-ի նախադեպային գործերը, հաճախորդների պահանջների բնույթի ընթացքում ի հայտ եկած խնդիրները, բացահայտված գործարար շրջանառության սովորույթները: Քննարկվել են բանկային ավանդի, վճարային քարտերի, գյուղատնտեսական վարկերի, գրավի ապահովագրությանը վերաբերող միջառք վիճահարույց խնդիրներ:

#### ԱՄԵՆԱՄՅԱ 5-ՐԴ ԿԼՈՐ ՍԵՂԱՆ ՀԱՆԴԻՊՄԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ ԱՊԱՅՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՀԵՏ

2014 թվականի դեկտեմբերի 6-7-ն Ապահովագրական ընկերությունների դեկադարների և մասնագետների հետ կազմակերպվել էր կլոր սեղան քննարկում:

Հանդիպման ընթացքում իրականացվել են մի շարք միջոցառումներ, ինչպես նաև քննարկումներ Հաշտարարի գրասենյակի իրականացրած ծրագրերի և ամփոփված վիճակագրության, հաճախորդների պահանջների բնույթի ընթացքում ի հայտ եկած վիճահարույց խնդիրների, ԱՊՊԱ-ի հետ կապված հիմնահարցերի և ընկերություններին հուզող այլ խնդիրների վերաբերյալ:

ՄԱՍ 2  
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ  
ԲԱԺԻՆ



## 2.1. ԽՈՐՀՈՐԴՆԵՐ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՆ ՄԻ ԶԱՆԻ ԽՈՐՀՈՐԴ, ՈՐՈՆՔ ԿՕՉՆԵՆ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ՊԱՇՏՊԱՆԵԼ ՍԵՓԱԿԱՆ ՇԱՀԵՐԸ

## 2.2. ՀԱՐՑ և ՊԱՏԱՍԽԱՆ

Յուրաքանչյուր եռամսյակ մեր պարբերականում ներկայացնելու ենք մի քանի խորհուրդ, որոնք հաճախորդին կօգնեն սեփական շահերը պաշտպանելու հարցում:



Պարբերականի այս թողարկման համար առանձնացրել ենք հետևյալ խորհուրդները.

**1** Մոտենում է ԱՊՊԱ վկայագրերը վերակնքելու ժամանակը: Նոր վկայագիր կնքելիս կեղծիքներից խուսափելու համար ստուգեք ապահովագրական գործակալի տվյալները՝ պահանջելով իր հաշվառման վկայականը, ստուգեք ԱՊՊԱ վկայագրում լրացված Ձեր և Ձեր մեքենայի վերաբերյալ տեղեկությունները, վկայագրի վերևի աջ մասում ID կոդի, ապահովագրական ընկերության լոգոյի և վկայագրի համարի առկայությանը:

**2** Եթե ունեք ԿԱՍԿՈ պայմանագիր, մի մոռացեք փոխել Ձեր անվադողերը ձմռանը, որովհետև պատահարի դեպքում ոչ սեզոնային անվադողերն ապահովագրական հատուցման մերժման պատճառ կարող են հանդիսանալ:

**3** Եթե պատրաստվում եք բանկի հետ կնքել հիփոթեքային վարկի պայմանագիր, ապա, անպայման, ուշադրություն դարձրեք վարկը վաղաժամկետ մարելու համար նախատեսված տույժերի առկայությանը, ինչպես նաև բանկի կողմից տոկոսադրույքի վերանայման հնարավորությանը:

**ՀԱՐՑ:** Հնարավոր է արդյոք իմանալ, թե տվյալ բանկից վարկատուն ինչի դիմաց է վերցրել վարկը, ինչն է գրավ դրել:

**ՊԱՏԱՍԽԱՆ:** «Բանկային գաղտնիքի մասին» ՀՀ օրենքի 1-ին մասի համաձայն՝ բանկային գաղտնիք են համարվում բանկի հաճախորդին սպասարկելու կապակցությամբ տվյալ բանկին հայտնի դարձած հաճախորդի հաշիվների վերաբերյալ տեղեկությունները, հաճախորդի հանձնարարությամբ կամ հօգուտ հաճախորդի կատարված գործառնությունների վերաբերյալ տեղեկությունները, ինչպես նաև նրա առևտրային գաղտնիքը, գործունեության ցանկացած ծրագրի կամ մշակման, գյուտի, արդյունաբերական նմուշի մասին տեղեկությունները և նրա վերաբերյալ ցանկացած այլ տեղեկություն, որը հաճախորդը մտադիր է եղել գաղտնի պահել, և բանկը տեղյակ է կամ կարող էր տեղյակ լինել այդ մտադրության վերաբերյալ: Նույն օրենքի 7-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկությունների հրապարակումն այն անձի, կազմակերպության, պետական մարմնի կամ պաշտոնատար անձի կողմից,

որին այդ տեղեկությունները վստահված են եղել, հայտնի են դարձել նրա ծառայության կամ աշխատանքի կապակցությամբ կամ տրամադրվել են սույն օրենքով սահմանված կարգով, արգելվում է: 8-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ բանկերը երաշխավորում են բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկությունների պահպանումը: Վարկային պայմանագրի վերաբերյալ տեղեկությունները հանդիսանում են բանկային գաղտնիք և չեն կարող հրապարակվել:



### 2.3. ԶԱՆՎՈՐՎԱԾ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐ. ՃԻՇՏ Է, ԹԵ՛՝ ՍՈՒՏ

Մեր իրականությունում գոյություն ունեն ֆինանսական գործունեության հետ կապված ձեռավորված բազմաթիվ կարծիքներ, որոնց մի մասը, սակայն, չեն համապատասխանում իրականությանը: Ստորև ներկայացնում ենք ձեռավորված մի քանի կարծիք՝ պարզաբանելու համար՝ համապատասխանում են դրանք իրականությանը, թե՛ ոչ:

**ՀԱՐՑ:** Ունեմ վարկային վատ պատմություն, հնարավոր է կարգավորել դա և շտկել վարկային պատմությունս:

**ՊԱՏԱՍԽԱՆ:** «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» ՀՀ օրենքի 11-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ վարկային տեղեկատվությունը վարկառուի վերաբերյալ վարկային տեղեկատվությունն է, որը բնութագրում է վարկառուի ստանձնած վարկային պարտավորությունների մասով պարտքերը, վճարումները, վճարումների սովորությունները կամ պարտավորությունների կամ դրանց կատարման վերաբերյալ տեղեկատվություններ: Նույն հոդվածի 6-րդ կետի 2-րդ ենթակետի համաձայն՝ Վարկային բյուրոն չպետք է ներառի վարկային գեկույցում վարկային տեղեկատվության սուբյեկտի վերաբերյալ վարկային գեկույցի տրամադրման պահին նախորդող հինգ տարուց ավելի վարկային տեղեկատվություն: Հինգ տարին ավարտվելուց հետո նշված տեղեկատվությունը արխիվացվում է:

**Ե**թե հաճախորդի վճարային քարտի ժամկետը լրացել է, դա նշանակում է, որ բանկային հաշիվը մեխանիկորեն փակված է համարվում:

**ՍԽԱԼ Է,** բանի որ վճարային քարտն ուղակի գործիք է՝ բանկային հաշվի միջոցները տնօրինելու համար, որը կարող է ունենալ գործողության ավելի կարճ ժամկետ: Բանկային հաշիվը փակելու համար պետք է ներկայանալ բանկ և համապատասխան դիմում ներկայացնել:



**Ե**թե հաճախորդն ԱՊՊԱ վկայագրով հանդիսանում է ապահովադիր, դա նշանակում է, որ վերջինս նաև հանդիսանում է լիազորված վարորդ:

**ՍԽԱԼ Է,** բանի որ լիազորված վարորդ ապահովադիրը հանդիսանում է այն դեպքում, եթե վկայագրում առկա են վերջինիս վարորդական վկայականի տվյալները:



ՄԱՍՅ  
ՆԱԽԱԴԵՊԵՐ  
ՍՈՎՈՐՈՒՅԹՆԵՐ



### 3.1 ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ՆԱԽԱԴԵՊԵՐ

Ստորև ներկայացնում ենք երկու նախադեպային պահանջներ, որոնք քննվել են Գրասենյակում:

#### ՆԱԽԱԴԵՊ 1

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ ներկայացված այս դիմումը, որը որպես նախադեպ ցանկանում ենք ներկայացնել մեր ընթերցողին, վերաբերում է վարկային կազմակերպության կողմից (այսուհետ՝ Կազմակերպություն) գրավի առարկայի իրացնելուն՝ առանց վարկառուին համապատասխան ծանուցման:

Համաձայն Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ ներկայացված պահանջի՝ Հաճախորդը կնքել է վարկային և գրավի պայմանագրեր՝ ոսկու գրավադրամամբ, իսկ որպես պարտավորությունների ապահովման միջոց գրավադրվել է սեփականության իրավունքով իրեն պատկանող ոսկյա իրեր: Համաձայն պայմանագրի՝ Վարկի դիմաց հաշվարկվող տոկոսագումարներն ու միջնորդավճարները վճարվում են յուրաքանչյուր ամսի 16-ին, սակայն Հաճախորդի կողմից չեն վճարվել համապատասխան գումարները և նրա մոտ առաջացել են ժամկետանց պարտավորություններ, որի հետևանքով գրավի առարկան իրացվել է, իսկ վարկային պարտավորություններն ամբողջությամբ մարվել են դրա հաշվին:

Հաճախորդը Հաշտարարին ներկայացված դիմումով պահանջել է, որ Կազմակերպությունը վերադարձնի գրավի առարկա հանդիսացող ոսկյա իրերը, իսկ դրա անհնարինության դեպքում տրամադրի ոսկյա իրերը շուկայականից ավելի ցածր գնով վաճառելու արդյունքում

առաջացած գնային տարբերությունը՝ Կազմակերպության դեմ ներկայացնելով 533,000 (հինգ հարյուր երեսուներեք հազար) ՀՀ դրամի գույքային պահանջ: Կազմակերպությունը Հաճախորդի պահանջի վերաբերյալ հայտնել է հետևյալ դիրքորոշումը. Հաճախորդի կողմից ամսի 16-ին չեն վճարվել համապատասխան գումարները, և նրա մոտ առաջացել են ժամկետանց պարտավորություններ, որի հետևանքով Կազմակերպությունը գրավի առարկայի իրացման վերաբերյալ ժամկետանցման հաջորդ օրն ուղարկել է Հաճախորդին ծանուցում, որը վերջինիս կողմից ստացվել է: Կազմակերպությունը նշել է, որ նշվածը հաստատվում է «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի կողմից տրված գրությամբ: Այդուհանդերձ, վարկառուն որևէ վճարում չի կատարել և Կազմակերպությունը գրավի առարկայի վրա արտադատական կարգով բռնագանձում տարածելու և հրապարակային սակարկություններով իրացնելու նպատակով ծանուցումից երկու ամիս անց այն ներկայացրել է ապրանքահումքային բորսա:

Հաշտարարի կողմից պահանջի քննությանը ներգրավվել է մասնագետ-ձեռագրաբան ճշտելու համար, թե արդյոք Կազմակերպության կողմից ուղարկված նամակի «հասցեատիրոջը հանձնման» մասում դրված ստորագրությունը Հաճախորդի կողմից է կատարվել, թե՛ ոչ: Ստացված եզրակացությունից պարզ դարձավ, որ տեղակայված ստորագրությունը չի կատարվել Հաճախորդի կողմից, այլ կատարվել է մեկ այլ անձի կողմից:



Ընկերությունը լրացուցիչ առարկեց՝ նը-  
շելով, որ ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի  
1058-րդ հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝  
վնաս պատճառած անձն ազատվում է  
այն հատուցելուց, եթե ապացուցում է,  
որ վնասն իր մեղքով չի պատճառվել,  
այսպիսով, Կազմակերպությունն ազատ-  
վում է վնասը հատուցելուց, քանի որ  
իրականացրել է Օրենքով նախատեսված  
բոլոր գործողությունները Կարկառուին  
ծանուցելու համար, իսկ չծանուցման մեղքը  
փոստային կազմակերպությանն է:

Հաշտարարի կողմից պահանջի քննությանը  
ներգրավվել է նաև մասնագետ-ոսկերիչ,  
քանի որ Հաճախորդը նաև համաձայն  
չէր գրավի առարկայի վաճառքի գնի հետ:  
Ստացված եզրակացությունից պարզ  
դարձավ, որ, իսկապես, գրավի առարկան  
վաճառվել էր շուկայում գործող առավել  
ցածր գնով, իսկ դրա գնահատումն  
իրականացվել էր սխալ ժամանակահատ-  
վածի համար (Կազմակերպությունն այն  
գնահատել և վաճառել է առանց դրա  
իրավունքն ունենալու, քանի որ դեռ  
Հաճախորդի կողմից ծանուցումը չէր  
ստացվել):

Այսպիսով, Հաշտարարը եկել է այն  
եզրահանգման, որ Կազմակերպությունն

իր պահանջի բավարարման նպատակով  
իրավունք ունի առանց դատարան դիմելու  
գրավի առարկայի վրա բռնագանձում  
տարածել և իրացնել այն, եթե գրավով  
ապահովված պարտավորությունը չի կա-  
տարվել կամ ոչ պատշաճ է կատարվել,  
սակայն միայն այն դեպքում, երբ պատշաճ  
ձևով գրավոր ծանուցում է Հաճախորդին  
առանց դատարան դիմելու գրավի առարկայի  
բռնագանձման մասին:

Ծանուցումը Հաճախորդին հանձնելուց եր-  
կու ամիս հետո միայն Կազմակերպությունն  
իրավունք է ձեռք բերում Հաճախորդի  
անունից իրացնելու գրավի առարկան  
ուղղակի վաճառքի կամ հրապարակային  
սակարկությունների միջոցով, սակայն պար-  
տավոր է գրավի առարկան իրացնել տվյալ  
պահին շուկայում գործող ողջամիտ գնով  
(իրացնելու իրավունքի ծագումից հետո):

Վերոնշյալ նկատառումները Հաշտարարի  
կողմից ներկայացվել են Կազմակերպու-  
թյանը, և վերջինս առաջարկել է Հաճախորդին  
հաշտվել՝ վճարելով հավելավճար:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը  
հաշտության հիմքով որոշել է դադարեցնել  
Հաճախորդի պահանջի քննությունն ընդդեմ  
Կազմակերպության:



## ՆԱԽԱԴԵՊ 2

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ ներկայացված այս դիմումը, որը որպես նախադեպ ցանկանում ենք ներկայացնել մեր ընթերցողին, վերաբերում է հետևյալին. արդյոք հաշտվելու հիմքով քրեական գործի վարույթը կարճելու դեպքում տուժողը հրաժարվում է նաև վնասների համար պատասխանատու անձի նկատմամբ պահանջի իրավունքից:

Համաձայն Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ ներկայացված պահանջի՝ Հաճախորդը ապահովագրել է առողջությունը՝ Ապահովագրական Ընկերության (այսուհետ՝ Ընկերություն) հետ կնքելով ապահովագրության վկայագիր, սակայն 2012թ.-ի դեկտեմբերի 26-ին վիճելով քաղաքացի Բ-ի հետ շտապօգնության մեքենայով տեղափոխվել է «Սուրբ Գրիգոր Լուսավորիչ» ԲԿ, որտեղ անցել է մի շարք հետազոտություններ, որից հետո նշանակվել է համապատասխան բուժում: Հաճախորդը Ընկերությունից պահանջել է ապահովագրական հատուցում, սակայն Ընկերությունն այն մերժել է:

Ընկերությունը Հաճախորդի պահանջի վերաբերյալ հայտնել է հետևյալ դիրքորոշումը. համաձայն կայացված քրեական գործի վարույթը կարճելու և քրեական հետապնդումը դադարեցնելու մասին դատարանի որոշման՝ «...տուժող Հաճախորդը միջնորդել է քրեական գործի վարույթը կարճել՝ պատճառաբանելով, որ հաշտվել է ամբաստանյալի (քաղաքացի Բ-ի) հետ, նրա նկատմամբ որևէ պահանջ չունի և չի ցանկանում, որ վերջինս ենթարկվի քրեական պատասխանատվության», հետևաբար, դրանից բխում է, որ Հաճախորդը քաղաքացի Բ-ի նկատմամբ չունի

նաև գույքային պահանջ:

Բացի այդ, Հաճախորդի կողմից ներկայացված բժշկի կողմից նշանակված և ստացված դեղամիջոցների մի մասը, ըստ Ընկերության, նշանակվում են շաքարային դիաբետի բուժման նպատակով և որպես ապահովագրական պատահար չեն դիտվում, հետևաբար նաև փոխհատուցման ենթակա չեն:

Հաշտարարի կողմից պահանջի քննությանը ներգրավվել է բժիշկ-նյարդաբան և բժիշկ-էնդոկրինոլոգ, որոնց տրված մասնագիտական եզրակացությունների համաձայն՝ ինդրի առարկա դեղամիջոցները, որպես կանոն, և տվյալ դեպքում նշանակվում են շաքարային դիաբետի և դրա բարդությունների համար:

Այսպիսով, Հաշտարարը հանգել է այն եզրահանգման, որ քրեական հետապնդումն այն բոլոր դատավարական գործողություններն են, որոնք իրականացնում են քրեական հետապնդման մարմինները, իսկ նախատեսված որոշակի դեպքերում նաև տուժողը՝ նպատակ ունենալով բացահայտել քրեական օրենսգրքով չթույլատրված արարքը կատարած անձին, վերջինիս

մեղավորությունը հանցանքի կատարման մեջ, ինչպես նաև ապահովել այդպիսի անձի նկատմամբ պատժի և հարկադրանքի այլ միջոցներ կիրառելը: Կատարված հանցագործության ծանրությունից և բնույթից ելնելով՝ քրեական դատավարությունում հետապնդումն իրականացվում է հանրային և մասնավոր կարգով: Մասնավոր հետապնդման, այսինքն՝ տուժողի բողոքի հիման վրա հարուցվող քրեական գործերի ցանկը



սպառիչ է և այդ ցանկում է գտնվում նաև մեր դեպքը: Քրեական գործ չի կարող հարուցվել և քրեական հետապնդում չի կարող իրականացվել, իսկ հարուցված քրեական գործի վարույթը ենթակա է կարճման, եթե նախատեսված դեպքերում տուժողը հաշտվել է մեղադրյալի հետ: Վերոնշյալ նորմերի կապակցությամբ ուսումնասիրվել է նաև դատական պրակտիկան. Վճռաբեկ դատարանն իրավական դիրքորոշում է հայտնել այս մասին, մասնավորապես նշելով, որ մասնավոր մեղադրանքով գործ հարուցելու և դրանով քրեական հետապնդում իրականացնելու հնարավորությունը լիովին կախված է դիմողի՝ հանցավորին քրեական պատասխանատվության ենթարկելու միջոցով իր իրավունքների և օրինական շահերի պաշտպանության համար քրեական հետապնդման մարմին դիմելու ցանկությունից և կամա-

արտահայտությունից: Մեր դեպքում, գործով դատական նիստի նախապատրաստական մասում Չաճախորդ-տուժողը հայտնել է իր դիրքորոշումն ամբաստանյալի (քաղաքացի Բ-ի) հետ հաշտվելու և վերջինիս քրեական պատասխանատվության չենթարկելու ցանկության վերաբերյալ:

Ինչ վերաբերում է վերոնշյալ պատահարի հետևանքով Չաճախորդի կրած գույքային վնասին, ապա պետք է նշել, որ դատարանը չի անդրադարձել այս հարցին՝ քրեական վարույթում քաղաքացիական գործ հարուցված չլինելու պատճառով: Այս պարագայում անձն իրավունք ունի քաղաքացիական հայց հարուցել քաղաքացիական դատավարության կարգով: Այսպիսով, ինչպես բխում է վերոնշյալ դրույթներից, գույքային վնասի հետ կապված պահանջ ներկայացնելը լիովին կախված է տուժողի ցանկությունից և կամաարտահայտությունից, որը և Չաճախորդը չի դրսևորել քրեական վարույթում: Չետևաբար, տվյալ դեպքում Դատարանը քրեական գործի վարույթը կարճելու և քրեական հետապնդումը դադարեցնելու մասին իր որոշմամբ լուծել

է միայն ամբաստանյալի (քաղաքացի Բ-ի) նկատմամբ քրեական հետապնդում չիրականացնելու հարցը, իսկ գույքային պահանջի հարցն ընդհանրապես դիտարկման առարկա չի հանդիսացել: Չաշվի առնելով վերոնշյալ նկատառումները՝ Չաշտարարը որոշեց մասնակի բավարարել Չաճախորդի պահանջն ընդդեմ Ընկերության, քանի որ պահանջի հիմքում ընկած դեղորայքի մի մասը նշանակված էր շաքարային դիաբետի բուժման նպատակով:

### 3.2. ԳՈՐԾԱՐԱՐ ԵՐՋԱՆԱՌՈՒԹՅԱՆ ՍՈՎՈՐՈՒՅԹԻ ՆԵՐՎԱՅԱՑՈՒՄ

#### ԲԱՆԿԵՐԻ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ԵՐՋԱՆԱՌՈՒԹՅԱՆ ՍՈՎՈՐՈՒՅԹ՝ ԿՊՊՎԱԾ ԱՎԱՆԴՆԵՐԻ ԴԻՄԱՑ ԿՃԱՐԿՈՂ ՏՈԿՈՍՆԵՐԻ ԴԻՄԱՑ ԿՃԱՐԿՈՂ ԵԿԱՄՏԱՅԱՐԿԻ ՅԵՏ

**Համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի (հոդված 14, 3-րդ կետ)՝ Հաշտարարը որոշում կայացնելիս հաշվի է առնում ոչ միայն ՀՀ օրենսդրության պահանջները, այլև գործարար վարքագծի և էթիկայի կանոնները, գործարար շրջանառության սովորույթները:**

Բանկերում գործող գործարար շրջանառության սովորույթ ճշտելու անհրաժեշտություն է առաջացել Հաշտարարի գրասենյակում ՀՀ-ում գործող բանկերից մեկի դեմ ուղղված պահանջը քննելու ժամանակ:

Համաձայն ներկայացված պահանջի՝ Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքվել է ժամկետային ավանդի պայմանագիր, որի համաձայն ավանդի գումարը կազմել է 2,000 ԱՄՆ դոլար՝ տարեկան 9% տոկոսադրույթով:

Պայմանագրով սահմանվել է, որ ավանդի տոկոսների վճարումն իրականացվում է կապիտալիզացիայով, ինչը նշանակում է, որ ամսական կտրվածքով կուտակված տոկոսները հավելագրվում են ներդրված ավանդի վրա: Այնուհետև Հաճախորդն ավանդի գումարին ավելացրել է ևս 2,500 ԱՄՆ դոլար: Որոշ ժամանակ անց Հաճախորդը ժամկետից շուտ պահանջել է վերադարձնել ավանդի գումարը: Բանկը Հաճախորդին վերադարձրել է 4,490.77 ԱՄՆ դոլար՝ պատճառաբանելով, որ Բանկի կողմից կատարված հարկային գանձումները Հաճախորդին չեն վերա-

դարձվում: Արդյունքում ստացվել է այնպես, որ Հաճախորդը Բանկից ստացել է ավելի պակաս գումար, քան ներդրված ավանդի գումարն էր: Բանկը պնդում էր, որ հարկային օրենսդրությամբ Բանկն իրավունք չունի իր կողմից վճարված եկամտահարկը հետ պահանջել, ուստի ավանդատուի կողմից՝ ավանդի գումարը ժամկետից շուտ պահանջելու դեպքում Բանկը կրում է վնասներ:

Հաշվի առնելով վերոնշյալը՝ ՀՀ տարածքում գործող բանկերում գործարար շրջանառության սովորույթը բացահայտելու նպատակով Հաշտարարը խնդրել է ՀՀ-ում գործող բանկերին հնարավորության դեպքում ներկայացնել իրենց կարծիքը վերոնշյալ իրավիճակի վերաբերյալ և պարզաբանել, թե արդյոք վերոնշյալ իրավիճակում Բանկի գործողությունները հանդիսանում են իրավաչափ, և ինչպես կվարվեր իրենց բանկը նման իրավիճակում՝ հարկային մարմնի հետ խնդիրներից խուսափելու համար:

Հարցի կապակցությամբ Հաշտարարի գրասենյակը ստացել է ՀՀ-ում գործող 14 բանկերի կողմից տրված բացատ-

րություններն ու պարզաբանումները, որոնց ուսումնասիրությունը հանգել են հետևյալին.

**1** Բանկերից մեկն արտահայտել է այն մտեցումը, որ ավանդի գումարից պակաս չափով վերադարձն ավանդատուին ինքնին չի կարող դիտարկվել բանկային ավանդի պայմանագրով ստանձնած պարտավորությունների խախտում, քանի որ պետական բյուջե վճարված հարկի չափով ավանդի գումարից պահումներ կատարելու բանկի իրավունքը նախատեսված է հենց



բանկային ավանդի պայմանագրով, ուստի տվյալ պարագայում բանկի գործողությունները իրավաչափ են:

Անդրադառնալով այն հարցին, թե ինչպես պետք է նման դեպքերում պաշտպանվեն ավանդատուի շահերը՝ բանկը նշել է, որ ինդրի լուծումը հնարավոր է թվում «Չարկերի մասին» ՀՀ օրենքի իրավակարգավորումների շրջանակներում, որը հնարավորություն է տալիս հարկ վճարողի դիմումի հիման վրա վերադարձնել գերավճարը:

**2** Մյուս տասներեք բանկերի դիրքորոշումները հանգել են հետևյալին. ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 902-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ բանկային ավանդի (դեպոզիտի) պայմանագրով մի կողմը (բանկը), ընդունելով մյուս կողմից (ավանդատուից) ստացված կամ վերջինիս համար ստացված դրամական գումարը (ավանդը), պարտավորվում է ավանդատուին վերադարձնել ավանդի գումարը և պայմանագրով նախատեսված պայմաններով ու կարգով տոկոսներ վճարել դրանից: Տվյալ նորմի վերլուծությունից պարզ է դառնում, որ ավանդի պայմանագիրը լուծելիս ավանդատուին պետք է վերադարձվի առնվազն ներդրված ավանդի գումարը և հասանելիք տոկոսները ու ոչ մի պարագայում ավանդատուին չի կարող վերադարձվել ավելի պակաս գումար, քան այն գումարը, որը ներդրվել է ավանդատուի կողմից: Բանկում ներդրված ավանդն ավանդատուի պահանջով վաղաժամկետ վերադարձնելու դեպքում ենթակա է պահման պայմանագրով ցպահանջ ավանդի համար հաշվարկված տոկոսների եկամտահարկը, որից հետո մնացորդ ավանդի և հաշվարկված ցպահանջ տոկոսների գումարը ենթակա է

վճարման ավանդատուին: Հաճախորդի կողմից ավանդի գումարի վաղաժամկետ վերադարձի պահանջի հետևանքով Բանկի կողմից բյուջե եկամտահարկի սահմանված չափից ավել կատարված փոխանցումները որևէ կերպ չեն անդրադառնում Հաճախորդին վճարվելիք փաստացի տոկոսագումարների վրա: Բանկերի մի մասը, անդրադառնալով Բանկի կողմից բյուջե եկամտահարկի սահմանված չափից ավել կատարված փոխանցումներին, նշել են, որ եկամտահարկի վերահաշվարկն իրականացվում է համաձայն «Եկամտային հարկի մասին» ՀՀ օրենքի 25-րդ հոդվածի 3-րդ կետի, որը սահմանում է. (...) հարկերի սահմանված չափից ավելի պահված (գանձված) գումարները հաշվանցվում են առաջիկա պահումների հաշվին կամ վերադարձվում են այդ մասին հայտնի դառնալու օրվանից հետո՝ մեկ ամսվա ընթացքում՝ սահմանված չափից ավելի գանձման օրվան հաջորդող երեք օրացուցային տարվա համար:

**Այսինքն, Բանկային պրակտիկան վերոնրջյալ հարցում, ընդհանուր առմամբ,**

**միասնական է և հանգում է հետևյալին. բանկում ներդրված ավանդն ավանդատուի պահանջով վաղաժամկետ վերադարձնելու դեպքում ենթակա է պահման պայմանագրով ցպահանջ ավանդի համար հաշվարկված տոկոսների եկամտահարկը, որից հետո մնացորդ ավանդի գումարն ամբողջությամբ և հաշվարկված ու ավանդատուին փաստացի վճարված ցպահանջ տոկոսների գումարը՝ եկամտահարկը նվազեցված, ենթակա է վճարման ավանդատուին:**

ՄԱՍ 4

ՎԻՃԱԿԱՐՈՒՅՑ ԶԱՐՑԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՈՒՄ



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակը ֆինանսական համակարգի ամենամտահոգող խնդիրները լուծելու ճանապարհին կարևորում է ֆինանսական կազմակերպությունների հետ քննարկումները, նրանց կարծիքներն ու մոտեցումները: Այդ հարցերն ավելի են կարևորվում, երբ դառնում են վեճերի ու լուրջ տարաձայնությունների պատճառ:

Մի քանի հարց ու պատասխան, որոնք հնարավորություն են տալիս պատկերացում կազմել կառույցների դիրքորոշման մասին: Այս հարցադրումները նախապես ուղարկվել են ֆինանսական կազմակերպությունների մասնագետներին, և ստորև ամփոփված են նրանց դիրքորոշումները:

### ԶԱՐՑ 1

Ենթադրենք այսպիսի իրավիճակ. առկա է ԴԱՅԿ-ի որոշում Յաճախորդի աշխատավարձի 50%-ի չափով բռնագանձում կիրառելու մասին: ԿԲ-ի կողմից սահմանված էլեկտրոնային հաղորդագրության ձևի մեջ առկա է բռնագանձման չափի մասին համապատասխան դաշտ, սակայն նշում այն մասին, թե ինչ չափով կարող է արգելանք դնել Բանկը քաղաքացու բանկային հաշվին, մասնավորապես՝ եթե դա աշխատավարձային կամ կենսաթոշակային հաշիվ է, առկա չէ:

**Եթե բանկը ստանում է այսպիսի հաղորդագրություն, որում կոնկրետ նշում չկա արգելանքի չափի վերաբերյալ, ինչպես է վարվում բանկը, ինչ չափով է կիրառում բռնագանձման պահանջը:**

ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 2006 թվականի օգոստոսի 29-ի թիվ 520-Ն որոշմամբ հաստատված էլեկտրոնային հաղորդագրության ձևը հարկադիր կատարողին պարտավորեցնում է նշել բռնագանձման ենթակա գումարի չափը, ընդ որում, որոշման մեջ գումարը պետք է նշված լինի ոչ միայն թվերով, այլ նաև տառերով:

Ինչ վերաբերում է աշխատավարձի 50%-ի վրա բռնագանձում տարածելուն, ապա ԿԲ խորհրդի 04.09.12 թիվ 234-Ն որոշմամբ հարկադիր կատարողի կողմից ուղարկվող հաղորդագրության ձևերը հաստատող վերոնշյալ որոշման մեջ կատարվել են փոփոխություններ՝ «Դատական ակտերի հարկադիր կատարման մասին» օրենքի 58-րդ հոդվածի պահանջների պահպանումն ապահովելու նպատակով:

Մասնավորապես՝ որոշման մեջ կատարված փոփոխության շրջանակներում ԴԱՅԿ-ն պարտավոր է աշխատավարձի վրա բռնագանձում տարածելու դեպքում կապ հաստատել պարտապանի գործատուի հետ և բռնագանձման ենթակա համապատասխան չափով գումարը ստանալ անմիջապես գործատուից՝ բանկերին գերծ պահելով օրենքով սահմանված համապատասխան չափերի հաշվարկից: Իսկ Բանկը պարտավորվում է պարտապանի բանկային հաշիվների ներքո բացել ներքին ենթահաշիվներ և դրանց մուտքագրել գործատուի հաշվի համարից ստացվող մնացած (բռնագանձման ոչ ենթակա) միջոցները, որոնք պարտապանը կարող է



ազատորեն տնօրինել:  
Մյուս կողմից ԴԱՅԿ մասին օրենքի 71-րդ հոդվածը սահմանում է, որ հարկադիր կատարողի՝ իր իրավասության սահմաններում կայացրած որոշումները պարտադիր են բոլոր պետական մարմինների, տեղական ինքնակառավարման մարմինների, պաշտոնատար անձանց, կազմակերպությունների և քաղաքացիների համար ու ենթակա են կատարման Զայաստանի Զանրապետության ամբողջ տարածքում: Իսկ քանի որ օրենքով կամ այլ իրավական ակտով սահմանված չէ հարկադիր կատարողի պարտականությունը աշխատավարձի վրա բռնագանձում տարածելու դեպքում պարտադիր առաջնորդվել ԿԲ խորհրդի վերոնշյալ որոշման փոփոխությամբ նախատեսվող ձևաչափով, գտնում ենք, որ 50%-ի չափով բռնագանձում տարածելու մասին որոշումը պետք է դիտարկել հարկադիր կատարողի իրավասության սահմաններում կայացված որոշում, ինչի ուժով ստացվում է, որ այն պարտադիր է Բանկի համար:

Սակայն, հաշվի առնելով

**1** Բանկի կողմից աշխատավարձի չափի հաշվարկման հետ կապված հետագա խնդիրներից խուսափելու անհրաժեշտությունը,

**2** նման դեպքերի համար ԿԲ խորհրդի 2006 թվականի թիվ 520-Ն որոշմամբ նախատեսվող նոր մոտեցումը, որի նպատակը հենց 1-ին կետում նշված հնարավոր խնդիրների վերացումն է,

**3** ԿԲ խորհրդի 2006 թվականի թիվ 520-Ն որոշմամբ հաղորդագրության ձևի համար սահմանված ձևաչափը՝ համաձայն որի բռնագանձման ենթակա գումարի չափը պետք է հստակ նշված լինի հարկադիր

կատարողի որոշման մեջ՝ գտնում ենք, որ Բանկը պետք է բռնագանձում չկիրառի և ԿԲ խորհրդի 2006 թվականի թիվ 520-Ն որոշմամբ հաստատված թիվ 5 հաղորդագրության ձևի հիման վրա ԴԱՅԿ-ին ուղարկվող պատասխան հաղորդագրության մեջ նշում կատարի «Գումարը չի բռնագանձվել» հատվածի «Այլ (նշել).....» տողում՝ նշելով, որ հաղորդագրությունը սահմանված կարգով լրացված չէ (բռնագանձման ենթակա գումարի չափ նշված չէ):

## ՀԱՐՑ 2

Պատասխանատու է արդյոք ապահովագրական ընկերությունը գործակալի անփութության հետևանքով պատճառած վնասի համար: Մասնավորապես՝ ենթադրենք այսպիսի իրավիճակ գործակալն իր աշխատասենյակը թողնում է առանց հսկողության և երրորդ անձի կողմից գործակալի համակարգից տպվում է ԱՊՊԱ պայմանագիր (առանց հերթական համարի և բազա մուտքագրելու): Պ այմանագիրը կնքվում է գործակալի կնիքով և ստորա-

գրվում երրորդ անձի կողմից: Պայմանագիրը կնքած անձը պատճառում է վնաս երրորդ անձին:

**Խնդրում ենք արտահայտել Ձեր դիրքորոշումն այս կապակցությամբ: Արդյոք ԱՊՊԱ պայմանագիրը համարվում է կնքված Ընկերության հետ, թե՛ ոչ, և արդյոք տուժողին պատճառած վնասը ենթակա է հատուցման Ընկերության կողմից:**

## ՊԱՏԱՍԽԱՆ 1

Կարծում եմ, որ ներկայացված պայմաններով կնքված ԱՊՊԱ պայմանագիրը դատական կարգով կարող է անվավեր ճանաչվել, քանի որ գործակալը չի ստորագրել այն: Նշված պայմանագրի անվավեր ճանաչելուց հետո Ընկերությունը պարտավոր չէ դրա հիման վրա հատուցել երրորդ անձանց պատճառված վնասները: Տվյալ դեպքում չեմ կարծում նաև, որ երրորդ անձն իրավասու է պահանջել գործակալի մասնագիտական անփութության հետևանքով պատճառված վնասների հատուցում, քանի որ վերջին հաշվով այդ վնասների հատուցման պատասխանատուն այն անձն է, ով փաստաթուղթ կեղծելու միջոցով փորձել է իրավունք ձեռք բերել, ով պատասխանատու է հանցագործությամբ պատճառված վնասների հատուցման համար: Այսինքն՝ պարտատերը և պարտականը վերջին հաշվով համընկնում են, իսկ երրորդ անձն իր վնասների հատուցումը կարող է ստանալ Հայաստանի ավտոապահովագրողների բյուրոյից:

Իրավիճակն այլ կլիներ, եթե քննարկվող պայմանագրով Ապահովագիրը տեղյակ չլիներ կեղծիքների վերաբերյալ և կարծեր, որ իրեն տրամադրվում է պատշաճ պայմանագիր: Այդ դեպքում վերջինս բավարար իրավական ակնկալիք կունենար առ այն, որ կնքել է պատշաճ պայմանագիր, որը ենթակա է սպասարկման ընկերության կողմից: Այս դեպքում կարծում եմ, որ առկա կլիներ գործակալի անփութության հետևանքով պատճառված վնաս, և այդ պատասխանատվությունն ապահովագրած ընկերությունը պարտավոր է հատուցել բարեխիղճ ապահովագրին պատճառված վնասները՝ տուժողին վրնասների հատուցում վճարելու միջոցով:

## ՊԱՏԱՍԽԱՆ 2

Տվյալ դեպքում կարծում եմ, որ ԱՊՊԱ պայմանագիրը համարվում է կնքված և Ընկերությունը պատասխանատու է պատճառված վնասը հատուցելու համար, քանի որ համաձայն ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 318-րդ հոդվածի 1-ին մասի՝ մեկ անձի (ներկայացուցչի) կողմից ուրիշ անձի (ներկայացվողի) անունից լիազորագրի, օրենքի կամ դրա համար լիազորված պետական մարմնի կամ տեղական ինքնակառավարման մարմնի ակտի վրա հիմնված լիազորությունների ուժով կնքված գործարքը քաղաքացիական իրավունքներ և պարտականություններ է ստեղծում, փոփոխում ու դադարեցնում է անմիջականորեն ներկայացվողի համար: Համաձայն «Ապահովագրության և ապահովագրական գործունեության մասին» ՀՀ օրենքի 92-րդ հոդվածի 4-րդ մասի՝ «Ապահովագրի կողմից ապահովագրության պայմանագրի կամ վկայագրի դիմաց ապահովագրական գործակալին վճարված ապահովագրավճարը համարվում է Ընկերությանը վճարված՝ անկախ այն ապահովագրական գործակալի կողմից Ընկերությանը փոխանցված լինելու հանգամանքից»:



## ՀԱՐՑ 3

Կազմակերպություններում էթիկայի կանոնների ներդրման մասին: Ձեր կարծիքով անհրաժեշտ է արդյոք կազմակերպություններում էթիկայի կանոնների ներդրումը: Կարևոր է արդյոք, օրինակ, «dress code»-ի սահմանումը կամ վարվելակարգի այլ կանոնների հստակ շարադրումը:

### ՊԱՏԱՍԽԱՆ 1

Այո, անհրաժեշտ է հատկապես հաճախորդներ սպասարկող ֆինանսական հաստատություններում, այդ թվում՝ «dress code» սահմանումը:

Հաճախորդներ սպասարկող ֆինանսական հաստատություններում էթիկայի կանոններն անհրաժեշտ են այնքանով, որքանով պահանջում է «Սպառողների իրավունքների պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենքը: Հաճախորդի հետ հարգալից և կուլտուրական վարվեցողությունը պայման է հաճախորդի կողմից ֆինանսական հաստատությանը վստահելու համար:

Հաճախորդը պետք է վստահ լինի, որ իր դրամական միջոցները ապահով տեղում է թողնում, իսկ այդպիսի տպավորություն կարող է ստանալ միայն, եթե հաճախորդը տեսնի հարգալից վերաբերմունք և աշխատանքի նկատման պրոֆեսիոնալ մոտեցում:

### ՊԱՏԱՍԽԱՆ 2

Ինչպես գործող, այնպես էլ 01.07.2014թ-ից ուժի մեջ մտած «Բանկերի ներքին հսկողության իրականացման նվազագույն պայմաններ»-ով սահմանված է, որ բանկը պետք է ունենա էթիկայի և գործարար վարվելակերպի կանոններ: Իսկ 01.07.2014թ-ից ուժի մեջ մտած «Բանկերի

ներքին հսկողության իրականացման նվազագույն պայմաններ»-ի 161 կետով սահմանված է, որ Համապատասխանության ապահովման գործառույթի իրականացման համար պատասխանատու անձը առնվազն իրականացնում է բանկում էթիկական կորպորատիվ մշակույթի ձևավորման խրախուսումն ու աջակցումը, որն արժեքավորում է պատասխանատու վարվելակերպը և աշխատակիցների գործունեության համապատասխանությունը օրենքների և այլ իրավական ակտերի, ներառյալ բանկի ներքին իրավական ակտերի պահանջներին: Այն ներառում է բանկի կորպորատիվ արժեքները ներկայացնող վարքագծի կանոնների վերաբերյալ սեմինարների և քննարկումների պարբերաբար կազմակերպումը՝ նպատակ ունենալով խրախուսել բարձր պրոֆեսիոնալիզմը և սահմանել աշխատակիցներից սպասվող վարքագիծը: Հետևաբար՝ էթիկայի և գործարար վարվելակերպի կանոնների ներդրումը բանկերում և դրանց պահպանման նկատմամբ հսկողությունն արդեն իսկ կարգավորված է ՀՀ կենտրոնական բանկի կողմից:

Իսկ ինչ վերաբերվում է բանկերում «dress

code»-ի սահմանմանը, ապա մեր կարծիքով դա յուրաքանչյուր բանկի լուծման ինդիքն է և յուրաքանչյուր բանկ ինքնուրույն պետք է որոշի շուկայում ուրույն կերպով հանդես գալու իր գործարար ոճը, թեև ինքս կողմնակից եմ բանկերում դարեր շարունակ ձևավորված դասական «dress code»-ի սահմանմանը:

### ՊԱՏԱՍԽԱՆ 3

Կազմակերպության՝ դեպի հաճախորդներին ուղղվածությունը երևում է առաջին իսկ վայրկյանից, բարյացակամությունը և սիրալիրությունը նպաստում են ընկերության դրական կորպորատիվ համբավի ձևավորմանը և տարածմանը:

Գործընկերների և հաճախորդների հետ հարաբերություններում ընկերության աշխատակիցը պետք է լինի քաղաքավարի, հարգալից, համբերատար, բարեհամբյուր և զգուշավոր:

Աշխատակիցների միմյանց նկատմամբ բարյացակամ վերաբերմունքն ընկած է ընկերության աշխատակիցների աշխատանոճի հիմքում, ինչը նպաստում է ընկերության նկատմամբ հավատարմության բարձրացմանը:

Կազմակերպությունում կարևոր դեր է խաղում աշխատակիցների արտաքին տեսքը, ուստի մեզ մոտ գործում է «Dress code» գաղափարը, ինչը նպաստում է նաև անձնակազմի արդյունավետ կառավարմանը: Կազմակերպության աշխատակիցներն առանձնանում են վարվեցողության բարձր կուլտուրայով և արտաքին կոկիկ տեսքով:

Կազմակերպությունը բարձր է գնահատում հաճախորդների բավարարվածությունը մատուցվող ծառայություններով և ձգտում է ապահովել սպասարկման առավել բարձր որակ՝ կիրառելով Էթիկայի կանոնները:

### ՊԱՏԱՍԽԱՆ 4

Կազմակերպություններում և հատկապես բանկերում Էթիկայի կանոնների ներդրումը մեծապես կարող է կանխորոշվել տվյալ ընկերության իմիջը և ընկալումը հասարակության կողմից: Սակայն, երբեմն, Էթիկայի կանոնները կարող են անօգուտ լինել,

եթե նրանք հակասում են կազմակերպության կորպորատիվ կուլտուրային: Ուստի նպատակահարմար ենք համարում Էթիկայի կանոնները մշակելիս խորապես այն համադրել կորպորատիվ կուլտուրայի և տվյալ կազմակերպության արժեքների հետ: Որոշ դեպքերում ընկերության կորպորատիվ կուլտուրան կարող է նպաստել նաև աշխատակիցների անտարբերությանը Էթիկայի կանոնների նկատմամբ: Ուստի անհրաժեշտ է նաև իրականացնել աշխատակիցների կրթումը այդ ուղղությամբ:

### ՊԱՏԱՍԽԱՆ 5

Էթիկայի կանոնները որակելով որպես արժեքների, նորմերի և դրանցից բխող վարքային մոդելների ամբողջություն, որոնք տարածվում են կազմակերպության բոլոր աշխատակիցների վրա՝ կարևորում ենք դրա ներդրումն ու կիրառումը կազմակերպությունում:

Կարծում ենք, Էթիկայի կանոնները կոչված են իրականացնելու երկու հիմնական գործառնություններ՝ կառավարման գործառնությամբ, կորպորատիվ մշակույթի ձևավորման, զարգացման և փոխանցման գործառնությամբ:

Կառավարման գործառնությամբ շրջանակներում Էթիկայի կանոնները հնարավորություն են ընձեռում առավել օբյեկտիվ գնահատելու աշխատակիցների հմտությունները, անձնական հատկանիշները, և, ըստ այդմ, կիրառելու խրախուսիչ կամ պատժիչ միջոցառումներ: Միաժամանակ, դրանք որոշակի հավասար իրավունքների և պարտականությունների ընդհանուր դաշտ են ստեղծում կազմակերպության բոլոր աշխատակիցների համար՝ կառավարման





բարձրագույն մարմնից մինչև շարքային մասնագետ, ինչն էլ ապահովում է աշխատանքային առողջ մթնոլորտ:

Կորպորատիվ մշակույթի ձևավորման, զարգացման և փոխանցման գործառույթը հնարավորություն է տալի հստակեցնելու կազմակերպության սեփական ուղին և պահպանելու կազմակերպության ամբողջականությունն ու միասնությունը փոփոխվող պայմաններում:

Մասնավորեցնելով՝ նշենք, որ ապահովագրական գործունեության հաջողությունը մեծապես պայմանավորված է հասարակության վստահությամբ և շուկայի մասնակիցների հեղինակությամբ: Իսկ վստահության ու հեղինակության ձևավորման և ամրապնդման գրավականը բարեխիղճ և պատասխանատու վերաբերմունքն է հաճախորդների և գործընկերների նկատմամբ, ինչն էլ ամրագրվում է կազմակերպությունում ներդրված էթիկայի կանոններով:

Այսպիսով, էթիկայի կանոնները հանդիսանում են գործարարության հաջողության կարևոր գրավականներից մեկը, ինչով և պայմանավորում ենք կազմակերպությունում դրանց ներդրման և կիրառման անհրաժեշտությունը:

ՄԱՍ 5

ՀԵՂԻՆԱԿԱՅԻՆ  
ՎԵՐԼՈՒԾԱԿԱՆ ՀՈԴՎԱԾ

**ՀԵՂԻՆԱԿԱՅԻՆ ՎԵՐԼՈՒԾԱԿԱՆ ՀՈԴԿԱԾ  
ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ՝ ՈՐՊԵՍ  
ՎԵՃԵՐ ԼՈՒԾՈՂ ՄԱՐՄՆԻ ԱՌԱՆՁՆԱԳԱՏԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ**

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի ինստիտուտի ստեղծումը հանգեցրեց նրան, որ ի թիվս քաղաքացիաիրավական հարաբերությունների կողմերի սուբյեկտիվ իրավունքների պաշտպանության՝ արդեն գործող ձևերի՝ դատական, վարչական, հասարակական, արբիտրաժային, Հայաստանում սկսեց գործել ևս մեկ սուբյեկտիվ իրավունքների պաշտպանության ինքնուրույն ձև՝ հաշտարարական ձևը, որը, սակայն, օրենսդրության մեջ չգտավ իր հստակ կարգավորումը՝ որպես սուբյեկտիվ իրավունքների պաշտպանության առանձին և ինքնուրույն ձև:

Մասնավորապես՝ ՀՀ Սահմանադրության 18-րդ հոդվածով ամրագրվել է յուրաքանչյուրի իրավունքը՝ իր իրավունքների և ազատությունների դատական, ինչպես նաև պետական այլ մարմինների առջև իրավական պաշտպանության արդյունավետ միջոցների իրավունք: Յուրաքանչյուր ոք ունի իր իրավունքները և ազատություններն օրենքով չարգելված բոլոր միջոցներով պաշտպանելու իրավունք:

Դատական պաշտպանությունը լայն սահմանադրական իրավունք է, որն իրացվում է դատարանի և բազմաթիվ այլ յուրիսդիկցիոն մարմինների միջոցով: Սահմանադրության 18-րդ հոդվածի 2-րդ մասը վերաբերում է իրավունքների պաշտպանության ոչ յուրիսդիկցիոն ձևերին: Վերջիններս առկա են այն դեպքում, երբ իրավունքի սուբյեկտները օրենսդրի թույլտվությամբ իրենց խախտված իրավունքները վերականգնելու կամ խախտման սպառնալիքը վերացնելու հարցը լուծում են այլ եղանակով՝ առանց պետական կամ հասարակական մարմիններին կամ կազմակերպություններին դիմելու: Այդ պատճառով իրավունքի տեսության մեջ

և իրավակիրառ պրակտիկայում միաժամանակ գործում են «պաշտպանության ձև» և «պաշտպանության եղանակ» հասկացությունները: Եթե իրավունքի պաշտպանության ձևը դատավարական բնույթ ունեցող կատեգորիա է, որը ենթադրում է ընթացակարգային օրենսդրությամբ այդ պաշտպանությունն իրականացնող մարմինների՝ օրենքով որոշված գործունեությունը, որն ուղղված է գործի փաստական հանգամանքները պարզելուն, իրավունքի նորմերը կիրառելուն, ապա գործերի քննության ընթացքում պաշտպանության եղանակը արդեն նյութաիրավական բնույթ ունի, այսինքն՝ սահմանված է նյութական օրենքով:

Օրենքով թվարկված պաշտպանության եղանակի, այսինքն՝ իրավունքը խախտողի կամ խախտմամբ սպառնալիք ստեղծողի նկատմամբ հարկադրանքի որոշակի միջոցների կիրառումն իրականացվում է իրավունքի պաշտպանության ոչ թե մեկ, այլ մի շարք ձևերով: Այսինքն՝ պաշտպանության ձևերը բնորոշվում են որպես իրավունքների պաշտպանությանն ուղղված կարգ, իսկ գործունեության

եղանակները՝ որպես գործողություններ, որոնք անմիջականորեն ուղղված են շահագրգիռ անձանց իրավունքների իրականացման խոչընդոտների վերացմանը:<sup>1</sup> Պաշտպանության ձևը և եղանակը սերտորեն կապված են միմյանց հետ և առանց մեկը մյուսի չեն կարող պարզապես գոյություն ունենալ:

տես՝ Комментарий к Конституции Российской Федерации. Под ред. В.Д. Зорькина и Л.В. Лазарева, М. 2009, էջ 435





Եթե ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 14-րդ հոդվածը հստակ սահմանում է քաղաքացիական իրավունքների պաշտպանության եղանակները, ապա 13-րդ հոդվածը, որը սահմանում է քաղաքացիական իրավունքների պաշտպանության ձևերը, այդ առումով ունի լուրջ բացթողումներ: Նշված հոդվածի համաձայն՝ քաղաքացիական իրավունքների պաշտպանությունը, Հայաստանի Հանրապետության քաղաքացիական դատավարության օրենսգրքով սահմանված գործերի ենթակայությանը համապատասխան, իրականացնում է դատարանը: Պայմանագրով կարող է նախատեսվել կողմերի միջև վեճի կարգավորում՝ մինչև դատարան դիմելը:

Նշված նորմի վերլուծությունից ակնհայտ է, որ քաղաքացիական օրենսգրքից ակնհայտորեն բաց է մնացել քաղաքացիական իրավունքների ու շահերի պաշտպանության հաշտարարական ձևը, մինչդեռ ֆինանսական հաշտարարն իրականացնում է սուբյեկտիվ իրավունքների պաշտպանություն՝ ֆինանսական կազմակերպությունների դեմ ներկայացված պահանջները քննելու և լուծելու միջոցով: Ֆինանսական հաշտարարի միջոցով վեճի կարգավորումն իրականացվում է օրենքի ուժով՝ առանց կողմերի միջև կնքված պայմանագրով վեճի կարգավորում նախատեսելու:

Պետք է նշել, որ նշված ձևը՝ որպես իրավունքների պաշտպանության ինքնուրույն ձև, ունի մի շարք առանձնահատկություններ, որոնք այն տարանջատում են իրավունքների պաշտպանության մյուս ձևերից և թույլ են տալիս այն դիտարկել որպես որոշակի առանձնահատկություններ ունեցող իրավունքների պաշտպանության

ինքնուրույն ձև.

**Առաջին** իրավունքների պաշտպանության հաշտարարական ձևն ունի առանձնահատուկ սուբյեկտային կազմ: Որպես իրավունքների պաշտպանության ձև՝ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով իրենց իրավունքների պաշտպանությունը կարող են իրականացնել միայն այն ֆիզիկական անձինք, ովքեր օգտվում են ՀՀ կենտրոնական բանկի կողմից լիցենզավորված ֆինանսական կազմակերպությունների, ինչպես նաև «Հայաստանի ավտոապահովագրողների բյուրո» իրավաբանական անձանց միության ծառայություններից կամ դիմում են դրանցից օգտվելու համար: Բողոքներ կարող են ներկայացվել միայն այն ֆինանսական կազմակերպությունների դեմ, որոնք լիցենզավորված են Կենտրոնական բանկի կողմից՝ օրենքով սահմանված կարգով, բացառությամբ՝ արտարժույթի առքուվաճառքի սակարկությունների լիցենզիա և վճարային գործարքների և վճարահաշվարկային փաստաթղթերի պրոցեսինգի ու քլիրինգի լիցենզիա ստացած անձանց: Այսինքն՝ հաշտարարի միջոցով

հնարավոր է միայն ֆիզիկական անձանց և ՀՀ կենտրոնական բանկի կողմից լիցենզավորված, օրենքով սահմանված ֆինանսական կազմակերպությունների միջև ծագած վեճերը: Որոշ երկրներում, ֆինանսական օմբուդսմենտներին կարող են դիմել նաև փոքր ձեռնարկությունները, որոնք որոշվում են համաձայն օրենքով սահմանված որոշ չափանիշների. Ավստրալիայում, Ֆինլանդիայում, Իռլանդիայում, օրինակ՝ որոշվում է իրավաբանական

անձանց վաճառքի տարեկան ծավալով, իսկ Շվեյցարիայում ու Մեծ Բրիտանիայում՝ տարեկան դրամաշրջանառությամբ:

Կան նաև երկրներ, որտեղ ֆինանսական օմբուդսմենին դիմելու համար սուբյեկտային սահմանափակումներ չկան. Նոր Չելանդիայում, Չեխիայում օմբուդսմենին կարող են դիմել բոլորը, իսկ Լատվիայում՝ բոլորը, բացի ֆինանսական կազմակերպություններից:

**Երկրորդ** իրավունքների պաշտպանության հաշտարարական ձևից օգտվելու իրավունքի իրացման կարգը՝ կախված ընտրելու ազատությունից, ելնելով քաղաքացիաիրավական հարաբերությունների կողմերի իրավական կարգավիճակից՝ ըստ եռության, տարբերվում են: Մասնավորապես՝ Օրենքի համաձայն՝ հաճախորդն իրավունք ունի դիմելու ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ անկախ այն հանգամանքից, թե նման իրավունք Յաճախորդի և Կազմակերպության միջև կնքված պայմանագրով նախատեսված է, թե ոչ: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու հաճախորդի իրավունքը սահմանափակող համաձայնությունը կամ պայմանն առջինն է: Ստացվում է, որ ի տարբերություն Հայաստանում գործող վեճերի լուծման այլընտրանքային մյուս մեխանիզմի՝ արբիտրաժային դատարանների, ֆինանսական հաշտարարին դիմելու համար չի պահանջվում մյուս կողմի՝ այն ֆինանսական կազմակերպության համաձայնությունը, ում դեմ ներկայացվում է բողոքը: Ավելին՝ այդ կազմակերպությունները պարտավոր են դիտարկել քաղաքացու ներկայացրած բողոքները, ինչպես նաև բողոքի քննության ընթացքում օրենքի համաձայն՝ պարտավորություն են կրում

համագործակցել ֆինանսական հաշտարարի հետ՝ նրան ներկայացնելով վերջինիս կողմից պահանջվող՝ գործի քննության համար անհրաժեշտ փաստաթղթեր և այլ նյութեր: Այլ կերպ ասած՝ այն դեպքում, երբ քաղաքացին բողոք է ներկայացնում ֆինանսական հաշտարարին, ֆինանսական կազմակերպության մոտ առաջանում է վեճը ֆինանսական հաշտարարի միջոցով լուծելու պարտավորություն: Ստացվում է, որ միայն մի կողմը՝ սպառողն է ընտրում իր սուբյեկտիվ իրավունքի պաշտպանությունն իրականացնել հաշտարարության, թե դատարանի կամ արբիտրաժի միջոցով: Մյուս կողմի համար պարտադիր է դառնում վեճը հաշտարարության միջոցով լուծելը:

**Երրորդ** Հաշտարարի միջոցով քաղաքացիները կարող են լուծել միայն գույքային բնույթի վեճեր: Բոլոր այն պահանջները, բողոքները, որոնք չեն կրում գույքային բնույթ և չունեն դրամային արտահայտություն, չեն քննվում Հաշտարարի կողմից: Բացի այդ, Հաշտարարի կողմից քննվում են միայն այն վեճերը, որտեղ քաղաքացիների գույքային պահանջի չափը չի գերազանցում տասը միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք

արտարժույթը: Այսինքն՝ Հաշտարարի կողմից քննության ենթակա պահանջներն ունեն նաև արժեքային սահմանափակում: Ինչպես նշվել է՝ ֆինանսական օմբուդսմենների ստեղծման նպատակը անհատ սպառողների բողոքների քննումն ու լուծումն է նրանց համար նվազագույն կամ զրոյական ծախսերով: Դա է պատճառը, որ առկա են ոչ միայն սուբյեկտային, այլև գումարային սահմանափակումներ օմբուդսմենին դիմելու համար, քանի

որ ենթադրվում է, որ իրավաբանական անձինք կամ մեծ գումարների հետ գործ ունեցող ֆիզիկական անձինք ունակ կլինեն դիմել դատարան և, բնականաբար, նրանց դատական ծախսերը հազիվ թե գերազանցեն հայցվող գումարը, ինչը չի կարելի ասել փոքր գումարի պահանջներ ունեցող ֆիզիկական անձանց վերաբերյալ:

**Չորրորդ** Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջն ընդունելու, քննելու և որոշում կայացնելու կապակցությամբ քաղաքադաշիններից որևէ վճար չի գանձվում: Ի տարբերություն վեճերի լուծման մյուս ձևերի, որտեղ կողմերը կամ նրանցից որևէ մեկը գործի քննության համար վճարում է սահմանված չափով որոշակի գումար, ապա Չաշտարարի միջոցով վեճի լուծման համար կողմերից վճար չի գանձվում: Որոշ երկրներում, օրինակ՝ Դանիայում, Էստոնիայում, Լատվիայում, Չոլանդիայում, Լեհաստանում, գանձվում է փոքր վճար (10-35 եվրո), որը ետ է վերադարձվում, եթե որոշումը կայացվում է հօգուտ սպառողի, իսկ Իսլանդիայում, օրինակ, գանձվում է 500-3000 եվրո վճար, սակայն երկրների մեծ մասում քաղաքացիների համար Չաշտարարի միջոցով վեճի անվճար լուծումը սկզբունքային դեր է կատարում այդ մարմնի ստեղծման ժամանակ:

**Հինգերորդ** Ֆինանսական հաշտարարի միջոցով վեճի լուծման՝ օրենքով սահմանված հստակ ժամկետները ապահովում են պահանջի քննության արագությունը:

Ի տարբերություն իրավունքների պաշտպանության մյուս ձևերի՝ հաշտարարը վեճերը քննում և լուծում է օրենքով սահմանված կոնկրետ ժամկետում՝ առավելագույնը քսանութ աշխատանքային օրում:

Ֆինանսական օմբուդսմենների կողմից

պահանջների քննության միջին ժամկետը ամբողջ աշխարհում հիմնականում 3-6 ամիս է, սակայն հաճախ այդ ժամկետները հաշվարկվում են օմբուդսմենի կողմից պահանջի քննության համար անհրաժեշտ վերջին փաստաթուղթը ստանալու պահից, ինչը գործնականում ավելի է երկարացնում պահանջի քննության ժամկետը: Մեզ մոտ օրենքով սահմանված քսանութ աշխատանքային օրը, պետք է նշել, որ բավական կարճ ժամանակահատված է պահանջների քննության համար, որն ունի ինչպես դրական, այնպես էլ բացասական կողմեր, որին կանդրադառնանք քիչ ուշ:



**Վեցերորդ** Ֆինանսական հաշտարարը չի հրապարակում առանձին գործերով կողմերի անունները կամ անվանումները: Չաշտարարի կողմից պահանջների քննության ողջ ընթացակարգը գաղտնի է: Ոչ ոք, կողմերից կամ նրանց ներկայացուցիչներից բացի, իրավունք չունի մասնակցել պահանջի քննությանը, պահանջել փաստաթղթեր կամ այլ նյութեր կամ ծանոթանալ դրանց հետ:

**Յոթերորդ** Չաշտարարի միջոցով վեճի

լուծման գլխավոր առանձնահատկությունը, որով այն տարբերվում է սուբյեկտիվ իրավունքների պաշտպանության մյուս ձևերից, վեճի լուծման նախնական պարտադիր փուլն է: Մասնավորապես՝ քաղաքացին, որը պատրաստվում է հաշտարարի միջոցով լուծել վեճը, պետք է նախևառաջ իր պահանջը ներկայացնի այն ֆինանսական կազմակերպությանը, որի դեմ ներկայացնում է գույքային պահանջ: Տվյալ ֆինանսական կազմակերպությունը պարտավոր է վերահսկող մարմնի կողմից սահմանված ընթացակարգերի համաձայն դիտարկել բողոքը և պատշաճ լուծում տալ դրան՝ քաղաքացուն ներկայացնելով իր վերջնական դիրքորոշումը բողոքի վերաբերյալ: Սա Հաշտարարի միջոցով վեճը լուծելու համար պարտադիր պայման է, քանի որ քաղաքացու համար ֆինանսական կազմակերպության դեմ Հաշտարարին պահանջ ներկայացնելու իրավունքը ծագում է միայն այն դեպքում, երբ ընկերության կողմից քաղաքացու նախնական բողոքը օրենքով սահմանված կարգով քաղաքացու համար պատշաճ լուծում չի ստանում: Սա ընկերություն-հաճախորդ համագործակցության պահպանման կարևոր խրթան է հանդիսանում, քանի որ հաճախ քաղաքացիները պահանջները լուծվում են հենց այդ փուլում, և հաճախորդը, բավարարված լինելով, շարունակում է օգտվել տվյալ կազմակերպության ծառայություններից: Բացի այդ վեճի լուծման այս նախնական փուլը կարևոր նշանակություն ունի, քանի որ այն ոչ միայն նպաստում է ընկերությունների ներսում ներքին խնդիրների վերհանմանն ու կորպորատիվ կառավարմանը (հաճախ վերահսկող մարմինների կողմից ֆինանսական կազ-

մակերպություններին պարտադրվում է ունենալ առանձին ստորաբաժանումներ, որոնք զբաղվում են կոնկրետ քաղաքացիների բողոքներով, կամ ներքին օմբուդսմեններ՝ internal ombudsman, որոնց հիմնական խնդիրը հենց քաղաքացիներից ստացված բողոքների անաչառ դիտարկումն է), այլև օգնում է զգալիորեն կրճատել Հաշտարարին (ինչու ոչ՝ նաև դատարաններին) ներկայացվող բողոքների քանակը: **Ութերորդ** Հաշտարարի որոշումը վերջնական է: Այստեղ պետք է ընդգծել այն առանձնահատկությունը, որ Հաշտարարի որոշման՝ վերջնական լինել-չլինելու հարցը որոշում է քաղաքացին՝ սպառողը: Եթե քաղաքացին համաձայնվում է Հաշտարարի որոշման հետ՝ այն կայացնելուց հետո 30 աշխատանքային օրվա ընթացքում, ապա որոշումը պարտադիր է դառնում կողմերի համար, հակառակ դեպքում՝ այն պարտադիր ուժ չի ստանում, և նույն պահանջով կողմերը կարող են դիմել դատարան: Կողմերի համար պարտադիր դարձած Հաշտարարի որոշման առկայությունը հիմք է դատարանում հայցադիմումի ընդունումը մերժելու, ինչպես նաև գործի վարույթը

կարճելու համար: Բացի այդ արբիտրաժային դատարանի լուծմանն էլ չի կարող հանձնվել այն վեճը, որի վերաբերյալ առկա է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի՝ կողմերի համար պարտադիր դարձած որոշումը: Ընդ որում՝ նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում առևտրային արբիտրաժի լուծմանը չի կարող հանձնվել այն վեճը, որը քննվում է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից, և արբիտրաժը պարտավոր է

դադարեցնել գործի քննությունը:

Հաշտարարի՝ կողմերի համար պարտադիր դարձած որոշումը ենթակա է հարկադիր կատարման այն դեպքում, երբ ֆինանսական կազմակերպությունը սահմանված կարգով և ժամկետում չի կատարում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը, քաղաքացին իրավունք է ստանում կատարողական թերթ ստանալու նպատակով դիմելու իրավասու դատարան, որը պարտավոր է եռօրյա ժամկետում քննել դիմումը և ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը ճանաչելու և կատարողական թերթ տալու կամ որոշումը չեղյալ ճանաչելու և կատարողական թերթ տալը մերժելու մասին որոշում:

**Իններորդ** Վեճի լուծման ընթացքում կողմի ինքնավարությունը և Հաշտարարի ակտիվությունը կարևոր դեր են խաղում: Ինչպես դատարանը, այնպես էլ Հաշտարարը, պետք է վեճը լուծելու ընթացքում պահպանի չեզոքություն, սակայն ի տարբերություն դատարանի՝ Հաշտարարի դերը պետք է ավելի ակտիվ լինի փաստերի հավաքագրման և տվյալների ամբողջականացման հարցում, իսկ կողմերը պետք է ակտիվ ներգրավված լինեն այդ տվյալների տրամադրման մեջ, օրինակ՝ ֆինանսական կազմակերպությունները պետք է պատասխանատու անձ նշանակեն Հաշտարարի հետ համագործակցության համար, որը պարտավոր է Հաշտարարի կողմից պահանջվող փաստաթղթերն ու այլ տվյալներ ներկայացնել վերջինիս՝ նրա կողմից սահմանված ժամկետում: Հաշտարարը պահանջի քննության ընթացքում աջակցում է վեճի կողմերի՝ միմյանց հետ շփմանը և վեճի լուծման փոխադարձ ընդունելի տարբերակ ընտ-

րելուն:

Հաշտարարի առանձնահատկություններից մեկն այն է, որ նա կոչված է նաև ընդհանուր բնույթի առաջարկություններ անելուն. մասնավորապես՝ բացի անհատական գործեր քննելուց Հաշտարարին տրված



«ստուգողական» և «խորհրդակցական» իրավասությունը հնարավորություն է տալիս նրան քննելով կոնկրետ իրավիճակը՝ առաջարկություններ ներկայացնել առկա իրավական կարգավորումների, ընթացակարգերի և գործող պրակտիկայի վերաբերյալ: Ներկայացնելով խնդրի կարգավորման վերաբերյալ առաջարկություններ՝ Հաշտարարն իրականացնում է նաև նախականիսիչ գործառույթ՝ միևնույն ժամանակ նպաստելով ֆինան-

---

սական կազմակերպությունների կողմից բաղաբացիներին մատուցվող ծառայությունների բարելավմանը: Այս գործառույթի՝ օմբուդսմենին վերապահելու կարևորությունը պայմանավորված է նրանով, որ վերջիններս ունակ են բացահայտելու համակարգային խնդիրներն ու ռիսկերը: Այդ նկատառումներից ելնելով՝ օմբուդսմենները վերահսկող մարմիններին տեղեկացնում են բողոքների վերաբերյալ, միայն եթե տեղի է ունեցել իրավական կանոնների կոպիտ խախտում և այն կրում է համակարգային բնույթ: Շատ երկրներում առկա է համաձայնագիր վերահսկող մարմնի և օմբուդսմենի միջև, որով կարգավորվում են տեղեկությունների փոխանակման կարգն ու սահմանները:

**Ամփոփելով վերոգրյալը՝ ակնհայտ է դառնում, որ սուբյեկտիվ իրավունքների պաշտպանության հաշտարարական ձևը օրենքով սահմանված կարգով և ենթակայությանը համապատասխան իր իրավասության սահմաններում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից նյութական իրավահարաբերություններից բխող գործերի փաստական հանգամանքները պարզելուն, իրավունքի նորմերը կիրառելուն և համապատասխան որոշում կայացնելուն ուղղված գործունեությունն է:**

---

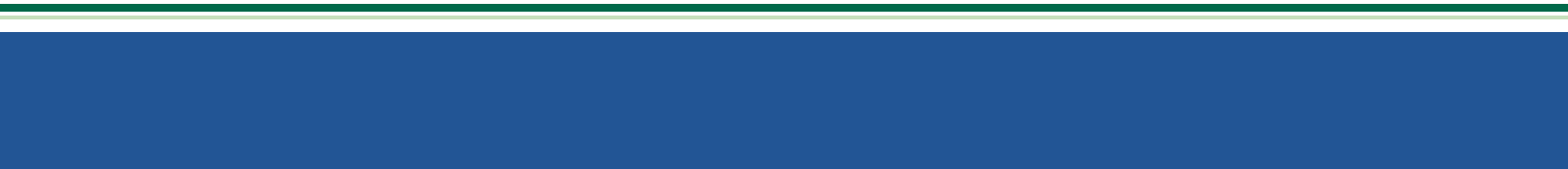
## **Լիլիթ Սիմոնյան**

Պահանջները քննող մասնագետ, իրավաբան

Ֆինանսական համակարգի  
հաշտարարի գրասենյակ

ՄԱՍԾ

ՄԻ ՓՈՔԻ ԺԱՄԱՆՑ  
ՀԱՆԵԼՈՒԿՆԵՐ





Հարգելի ընթերցող, Հաշտարարի գրասենյակի եռամսյակային պարբերականում Ձեր ուշադրությանն ենք ներկայացնելու նաեւ խաղ-հանելուկներ: Առաջարկելու ենք հարցեր, որոնց առաջինը ճիշտ պատասխանողները Հաշտարարի գրասենյակի կողմից կարժանան մրցանակի: Պատասխանները պետք է ուղարկել մինչև **փետրվարի 15-ը, info@fsm.am** էլեկտրոնային փոստով՝ նամակի վերնագրի մեջ նշելով՝ «հանելուկի պատասխան»:

#### ՀԱՆՏԵԼՈՒԿ 1

Սուրբ Պետրոս տաճարի կողքը տեղակայված բանկոմատն աշխարհում եզակիներից է, որում օգտագործվում է այն: Հատկանշական է, որ այն Վատիկանի պետական լեզուն է:

Նշել այն:

#### ՀԱՆՏԵԼՈՒԿ 2

Եթե Դուք լինեիք պարտապան, ով չի կատարել իր պարտավորությունները Անգլիայում 16-րդ դարի վերջին, Ձեզ խորհուրդ կտրվեր դուրս չգալ տնից:

Նշել, թե ինչու:

#### ՀԱՆՏԵԼՈՒԿ 3

Հաճախակի ճանապարհային կողոպուտներով է պայմանավորված եղել այդ ծառայության ստեղծումը:

Նշել այդ ծառայությունը:







## ՆԱԽՈՐԴ ՀԱՄԱՐԻ ՀԱՆԵԼՈՒԿՆԵՐ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐ

Ստորև ներկայացնում ենք նախորդ համարի հանելուկները՝ ճիշտ պատասխաններով: Եթե նաև, որ հանելուկներին առաջինը ճիշտ պատասխանել է **Էդուարդ Էլլարյանը**:

### ՀԱՆԵԼՈՒԿ 1

Նյու-Յորքի մի բնակիչ, օրերից մի օր դիմում է բանկերից մեկին՝ 5000 ԱՄՆ դոլար գումարի չափով վարկ ստանալու նպատակով: Գումարը վերջինիս հարկավոր է Չինաստան ուղևորվելու համար: Որպես գրավ, նա առաջարկում է իր 250,000 ԱՄՆ դոլար արժողությամբ սպորտային «Ֆերրարի» ավտոմեքենան: Երկու շաբաթ անց՝ Նյու-Յորք վերադառնալուն պես, նա վճարում է վարկի գումարը, հաշվեգրված տոկոսները և վերցնում իր ավտոմեքենան:

Եթե, թե ինչ նպատակ է հետապնդել նա:

Պատասխան՝ **անվտանգ կայանատեղի**

### ՀԱՆԵԼՈՒԿ 2

Պատմական փաստ. Առաջին անգամ դատելի է ունեցել 1583 թվականի հունիսի 18-ին Լոնդոնում: Ոմն Ուիլյամ Գիբբոնսը կնքել է հենց այդ պայմանագիրը, որի համար պարգևավճար հանդիսացել է 383 Ֆունտը: Եթե այդ պայմանագրի տեսակը:

Պատասխան՝ **կյանքի ապահովագրություն**

### ՀԱՆԵԼՈՒԿ 3

1666թ.-ի Լոնդոնյան այդ իրադարձությունը հիմք է հանդիսացել հենց այդ ոլորտի ստեղծման համար: Արդեն հաջորդ տարի Նիկոլաս Բարբոնը հիմնադրում է առաջին կազմակերպությունը, որը զբաղվում է հենց այդ տեսակի գործունեությամբ: Եթե այդ գործունեության տեսակը:

Պատասխան՝ **ապահովագրություն հրդեհից**





ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ  
ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ  
ՀԱՇՏԱՐԱՐ