

## ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿԻ 2013-2016 ԹՎԱԿԱՆՆԵՐԻ ՌԱԶՄԱՎԱՐԱԿԱՆ ԾՐԱԳԻՐԸ

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակը, առաջնորդվելով միջազգային լավագույն փորձով և ձգտելով լինել հեղինակավոր, անկախ, թափանցիկ և վստահելի կառույց, ինչպես նաև առավելագույնս արդարացնել կառույցը ստեղծող պետական և ոչ պետական մարմինների՝ որպես իր տեսակի մեջ միակ վեճերը լուծող արտադատական մարմնի կայացման և զարգացման հետ կապված ակնկալիքները, օրենսդրի կողմից սահմանված իր առաքելությունը և իր առջև դրված հիմնական նպատակները երկարաժամկետ հեռանկարում արդյունավետ կերպով իրականացնելու համար նախանշում է հետևյալ ռազմավարական նպատակներն ու դրանց հասնելու ռազմավարական ուղիները:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի առաքելությունն է ունենալ ֆինանսապես կիրթ և պաշտպանված սպառողներ ֆինանսական շուկայում:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի ռազմավարական նպատակներն են՝

- ֆինանսական համակարգի հաշտարարի նկատմամբ վստահության բարձրացում և ամրապնդում,
- սպառողների իրավունքների ու շահերի պաշտպանություն,
- ֆինանսական համակարգի նկատմամբ հանրության վստահության բարձրացում և ֆինանսական միջնորդության ավելացում:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի (այսուհետ՝ Գրասենյակի) ռազմավարական ծրագրով վերոնշյալ յուրաքանչյուր նպատակին հասնելու համար սահմանվել են մի շարք խնդիրներ և մշակվել այդ խնդիրներից յուրաքանչյուրին հասնելու համար կատարվելիք գործողություններ (քաղաքականություն, ծրագրեր, նախագծեր և այլն):

### ***Գրասենյակի հիմնարար արժեքները***

Գրասենյակի՝ արդյունավետ գործելու և հանրության վստահությունը շահելու կարևորագույն գրավականը այն արժեքներն են, որոնք որպես հիմնարար սկզբունքներ պետք է դրված լինեն նրա գործունեության հիմքում: Գրասենյակն առաջնորդվում է հետևյալ հիմնարար արժեքներով.

**1. Անկողմնակալություն պահանջի քննության ընթացքում:** Հաշտարարը պահանջի քննության ընթացքում ղեկավարվում է ՀՀ Սահմանադրությամբ և օրենքներով՝ դրսևորելով անկողմնակալ մոտեցում յուրաքանչյուրի նկատմամբ և խստագույնս պահպանելով օրենքի առաջ կողմերի հավասարության և արդարության հիմնարար սկզբունքները:

**2. Կողմերի հավասարություն կամ կողմերի իրավունքների հավասարակշռություն:** Հիմք ընդունելով միջազգային լավագույն փորձը՝ Հաշտարարը որոշում կայացնելիս ղեկավարվում է ոչ միայն օրենքով, գործարար շրջանառության սովորույթով, այլև կողմերի իրավունքների հավասարակշռության սկզբունքով՝ կոնկրետ դեպքում կողմերից մեկի համար ակնհայտ անարդարացի լուծման բերող իրավական ակտերի ուղղակի ներգործությունը կանխելու նպատակով:

**3. Հաճախորդների նկատմամբ հոգատար վերաբերմունք:** Յուրաքանչյուր հաճախորդ Գրասենյակում արժանանում է հոգատար վերաբերմունքի: Գրասենյակի աշխատակիցները հնարավորինս խուսափում են հաճախորդներին անհարմարություններ պատճառելուց՝ ձգտելով զերծ պահել նրանց լրացուցիչ քաշքշուկների մեջ ընկնելուց և լրացուցիչ ծախսեր կատարելուց:

**4. Կողմերին հաշտեցնելու առաջնահերթություն:** Հաշտարարը պահանջի լուծման ընթացքում ձգտում է վեճը լուծել կողմերի հաշտեցմամբ՝ գործի ավելի արագ ելք ապահովելու, կողմերի համար երկուստեք նախընտրելի լուծում գտնելու և կազմակերպության ու նրա հաճախորդի միջև առկա գործարար հարաբերությունները պահպանելու նպատակով:

**5. Գործունեության արդյունավետություն:** Հաշտարարի գործունեության առանցքային արժեք է պահանջների քննության, ինչպես նաև իրականացվող ծրագրերի այնպիսի կազմակերպումը, որ գործադրված ջանքերը տան ցանկալի արդյունք: Պահանջների քննության ընթացքում արդյունավետությունը ապահովվում է պահանջի արագ և արդարացի քննությամբ, իսկ այլ ծրագրերի իրականացման դեպքում՝ ռեսուրսների և ջանքերի ճիշտ կենտրոնացմամբ և բաշխմամբ:

**6. Գործունեության թափանցիկություն:** Հաշտարարի գործունեությունը մշտապես հասանելի է հանրությանը ինչպես ինտերնետային կայքի միջոցով, այնպես էլ ՋԼՄ-ներով հրապարակվող հաշվետվությունների միջոցով:

**7. Գործընկերություն և կոնֆիդենցիալություն:** Հաշտարարը մշտապես գործընկերական հարաբերություններ է պահպանում ֆինանսական կազմակերպությունների հետ՝ ձգտելով ընդլայնել նրանց հետ համագործակցության շրջանակները և պահպանելով կոնֆիդենցիալություն՝ բացառությամբ, եթե ֆինանսական կազմակերպությունը թույլ է տալիս քաղաքացիների իրավունքների կոպիտ և զանգվածային խախտումներ, կամ եթե կազմակերպության անունը չհրապարակելը կարող է վտանգել ֆինանսական համակարգի կայունությունը:

**8. Պրոֆեսիոնալիզմ և թիմային աշխատանք:** Գրասենյակն իր աշխատակիցների հանդեպ մշտապես առաջադրում է բարձր պրոֆեսիոնալիզմի և կատարողականության ստանդարտներ, ինչպես նաև հոգ է տանում նրանց մասնագիտական զարգացման համար: Գրասենյակում կարևորվում է թիմային աշխատանքը՝ առավել ցանկալի արդյունքների հասնելու համար, և խրախուսվում յուրաքանչյուր աշխատակցի՝ Գրասենյակի գործունեությանը վերաբերող ցանկացած հարցի շուրջ տեսակետ արտահայտելու իրավունքը:

**9. Միջազգային համագործակցություն և նորարար լուծումներ:** Գրասենյակը մշտապես համագործակցում է արտասահմանում գործող նմանատիպ կառույցների հետ՝ փորձի փոխանակման և նրանց լավագույն փորձի ներդրման նպատակով: Գրասենյակը իր ծրագրերը, ծառայությունները, պահանջների ընդունման և քննության ընթացակարգերը ձգտում է մեկտեղել նորարար մեթոդների և մոտեցումների հետ՝ Գրասենյակի գործունեության արդյունավետությունը բարձրացնելու համար:

**10.Ֆինանսական համակարգում սպառողների շահերի պաշտպանության ոլորտում տարածաշրջանում առաջատար դիրքի գրավում:** Հաշտարարի գրասենյակը պետք է շարունակաբար իրականացնի հետխորհրդային երկրներում ֆինանսական օմբուդսմենի գրասենյակների ստեղծման օժանդակում և փորձի փոխանցում, ինչպես նաև միջազգային հեղինակավոր ֆինանսական օմբուդսմենների մասնակցությամբ անցկացվող կոնֆերանսներին հետխորհրդային երկրների ֆինանսական օմբուդսմենների կամ վերահսկող մարմնի ներկայացուցիչների ներգրավում:

# ՌԱԶՄԱՎԱՐԱԿԱՆ ՆՊԱՏԱԿՆԵՐ

## *1. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ՆԿԱՏԱՄԲ ՎՍՏԱՀՈՒԹՅԱՆ ԲԱՐՁՐԱՅՈՒՄ ԵՎ ԱՄՐԱՊԵՐՈՒՄ*

Հաշտարարի գրասենյակն իր ռազմավարական նպատակներն իրագործելիս առաջնորդվում է վերոնշյալ սկզբունքներով և հիմնարար արժեքներով:

*1.1.Քաղաքացիների պահանջների արագ և անվճար քննության իրականացում՝ նվազագույնի հասցնելով հաճախորդների՝ լրացուցիչ քաջքշուկների մեջ ընկնելը և լրացուցիչ ծախսեր կատարելը*

### **Անհրաժեշտ է՝**

1. Հեռավորության վրա պահանջի քննության իրականացում, այդ թվում՝ փոստային կապի, ինչպես նաև ինտերնետային կայքի միջոցով պահանջի ներկայացման ընթացակարգի ամրապնդում և զարգացում՝ հնարավորինս խուսափելով մարզերի բնակչությանն անհարմարություններ պատճառելուց ,
2. Հանրապետության մարզերի բնակչության համար Հաշտարարի ծառայությունների մատչելիության ապահովում՝ մարզեր այցելություններ կատարելու և տեղում բնակչության կողմից պահանջներ լրացնելու և վերցնելու միջոցով՝ առանց նրանց Գրասենյակ կանչելու,
3. Կողմերին հաշտեցնելու քաղաքականության ամրապնդում և զարգացում՝ գործի առավել արագ ելք ստանալու նպատակով,
4. Պահանջների արագ և անկողմնակալ քննության իրականացում՝ պահպանելով կողմերի իրավունքների հավասարակշռության սկզբունքը,

*1.2.Քաղաքացիների պահանջների քննության արդյունավետության ապահովում և բարձրացում՝ հնարավորինս բացառելով Հաշտարարի կողմից քննված գործերով*

*Ֆինանսական կազմակերպությունների և քաղաքացիների հետագա մուտքը դատարան:*

**Անհրաժեշտ է՝**

1. Պահանջի քննությանը հեղինակավոր փորձագետների ներգրավում,
2. Ֆինանսական կազմակերպությունների և քաղաքացիների շրջանում՝ վեճը Հաշտարարի վարությամբ, այլ ոչ թե դատարանում լուծելու համոզմունք մտցնելու համար քաղաքականության մշակում և իրականացում,
3. հիմնավորված, պատճառաբանված, իրավական ակտերի պահանջները մանրամասն բացատրված և պարզ, հասկանալի լեզվով շարադրված որոշումների կայացում,
4. պահանջի քննության արագություն և արդյունավետություն ապահովելու համար միջազգային լավագույն փորձի ներդրում՝ կոնկրետ ծրագրեր և հայեցակարգեր մշակելու միջոցով,
5. բողոքարկվող ծառայությունների և Հաշտարարին դիմելու իրավունք ունեցող քաղաքացիների շրջանակի ընդլայնում, որը պետք է իրականացվի՝ հաշվի առնելով ֆինանսական ոլորտում ներդրվող նոր ֆինանսական ծառայությունները. Հաշտարարի գրասենյակը նպատակ ունի հետագայում իրականացնել նաև անհատ ձեռներեցների, ինչպես նաև փոքր բիզնես ունեցող իրավաբանական անձանց կողմից ներկայացված բողոքների քննություն:

**2. ՄՊԱԱՌՂՆԵՐԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ՈՒ ՇԱՀԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆ**

*2.1. Ֆինանսական կազմակերպությունների կողմից քաղաքացիների իրավունքների ու շահերի խախտումների կանխարգելում և վերացում:*

**Անհրաժեշտ է՝**

1. ՋԼՄ-ներում, ինչպես նաև Գրասենյակի ինտերնետային կայքում կամ Գրասենյակի բլոգում ֆինանսական պրոդուկտներից օգտվելու վերաբերյալ խորհուրդների և զգուշացումների հրապարակում,
2. կոնկրետ պահանջի քննության ընթացքում խախտումներ բացահայտելու դեպքում կազմակերպության նախազգուշացում և մնացած պայմանագրերում կամ ներքին կարգերում ճշգրտումներ կատարելու պահանջի ներկայացում,

3. Ֆինանսական կազմակերպությունների կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ հասարարական կարծիքների ուսումնասիրություն, լսումների կազմակերպում՝ առկա խնդիրների վերհանման և դրանց վերացման ուղղությամբ աշխատանքների կատարման համար,
4. խնդիրների վերացման ուղղությամբ կատարվող աշխատանքներից հետո քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի ապահովում,
5. Ֆինանսական կազմակերպությունների կողմից մշակված տիպային/ միանալու պայմանագրերում կամ որևէ պրոդուկտ կարգավորող ներքին իրավական ակտերում առկա անարդարացի, այսինքն՝ սպառողների համար ակնհայտ անբարենպաստ պայմաններ ստեղծող պայմանների վերհանում՝ կազմակերպությունների հետ միասին դրանք փոփոխելու ուղղությամբ աշխատանքներ կատարելու համար:

*2.2. Կազմակերպությունների կողմից ծառայություններ մատուցելու որակի բարձրացման խթանում,*

***Անհրաժեշտ է՝***

1. լավագույն համագործակցող կազմակերպության ավանդույթի շարունակում և մասշտաբների մեծացում,
2. Ֆինանսական կազմակերպությունների կողմից հաճախորդների լավ սպասարկման և նրանց նկատմամբ հոգատար վերաբերմունքի խթանման ծրագրի մշակում և իրագործում,
3. Հաշտարարի կողմից իրականացվող միջոցառումներին՝ կոնֆերանսներին, սեմինարներին, թրեյնինգներին ֆինանսական կազմակերպությունների ներգրավում,
4. Նախքան Հաշտարարի մոտ գալը կազմակերպության ներսում բողոք-պահանջի լուծման խրախուսում և շահագրգռում, այդ թվում՝ կազմակերպությունների ներսում ներքին հաշտարարության ինստիտուտի ներդրման խրախուսում:

*2.3. Սպառողների իրավունքների պաշտպանության մեխանիզմների կամ ծրագրերի մշակում և իրականացում*

***Անհրաժեշտ է՝***

1. գործերի քննության ընթացքում ի հայտ եկած բացահայտված օրենսդրական բացթողումների շտկման, վերացման, նորմերի միատեսակ կիրառության ապահովման նպատակով քայլեր ձեռնարկել՝ վերհանված խնդիրները քննարկման առարկա դարձելու և համապատասխան իրավասու մարմնի ուշադրությունը հրավիրելու նպատակով,
2. օրենսդրությամբ չկարգավորված կամ ամբողջությամբ չկարգավորված խնդիրների դեպքում համակարգում գործող գործարար շրջանառության սովորույթի բացահայտմամբ ընդհանուր դիրքորոշման ձևավորում և հրապարակում,
3. սպառողների իրավունքների պաշտպանության համակարգվածության համար այլ մարմինների հետ համագործակցության ընդլայնում,
4. սպառողների շահերի պաշտպանության հետ կապված ուսումնասիրությունների կատարում և հրապարակում:

***3. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ ՀԱՆՐՈՒԹՅԱՆ  
ՎՍՏԱՀՈՒԹՅԱՆ ԲԱՐՁՐԱՑՈՒՄ ԵՎ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՄԻՋՆՈՐԴՈՒԹՅԱՆ  
ԱՎԵԼԱՑՈՒՄ***

Հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ ֆինանսական համակարգի նկատմամբ անվստահությունը բխում է ֆինանսական պրոդուկտների, ինչպես նաև սեփական իրավունքների ու պարտականությունների մասին անտեղյակությունից, և այդ անտեղյակությունից բխող ռիսկերը խոչընդոտում են նաև ֆինանսական միջնորդության ավելացմանը, Գրասենյակը 2014-2016թթ ֆինանսական համակարգի նկատմամբ վստահության բարձրացման համար ռազմավարական ուղղությունները սահմանել է հետևյալ կերպ.

*3.1. Քաղաքացիների ֆինանսական գրագիտության բարձրացում*

***Անհրաժեշտ է՝***

1. Ֆինանսական պրոդուկտների մասին քաղաքացիների ֆինանսական կրթության իրականացման վերաբերյալ քաղաքականության մշակում և իրագործում,
2. «Թիրախային» լսարանների տարանջատում, նրանցից յուրաքանչյուրի նկատմամբ առանձնակի մոտեցման ցուցաբերում և ֆինանսական կրթման հատուկ ծրագրերի մշակում,
3. Ֆինանսական կրթության շարունակական իրականացում,

4. Սպառողների կրթության գործում ֆինանսական կազմակերպությունների ընդգրկում՝ նրանց շահագրգռելու և խրախուսելու միջոցով:

### *3.2. Ֆինանսական կազմակերպությունների աշխատակիցների ֆինանսական կրթում*

#### ***Անհրաժեշտ է՝***

1. Ֆինանսական կազմակերպությունների աշխատակիցների մասնակցությամբ սեմինարների, կոնֆերանսների և թրեյնինգների իրականացում, այդ թվում՝ ֆինանսական կազմակերպությունների մարզային մասնաճյուղեր այցելություններ կատարելու միջոցով,
2. Ֆինանսական կազմակերպությունների աշխատակիցների շրջանում լավագույն աշխատակցի կամ աշխատակազմի ճանաչում և խրախուսում,
3. Ֆինանսական կազմակերպությունների անձնակազմի շրջանում ֆինանսական պրոդուկտների վերաբերյալ կրթության բարձրացման նպատակով մրցույթների հայտարարում և խրախուսում: