

## **ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿԻ 2017-2020 ԹՎԱԿԱՆՆԵՐԻ ՌԱԶՄԱՎԱՐԱԿԱՆ ԾՐԱԳԻՐԸ**

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակը, առաջնորդվելով միջազգային լավագույն փորձով և ձգտելով լինել հեղինակավոր, անկախ, թափանցիկ և վստահելի կառույց 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 ֆինանսական համակարգի սպառողների և ֆինանսական կազմակերպությունների միջև վեճերի լուծման արդյունավետ և գործուն մեխանիզմ:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի ռազմավարական նպատակներն են՝

1. Սպառողների և ֆինանսական կազմակերպությունների միջև ծագող վեճերի քննության արդյունավետության ապահովում
2. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի վերաբերյալ հանրության ճանաչողության բարձրացում, վստահության ամրապնդում և Հաշտարարի ծառայությունների հասանելիության ապահովում
3. շահառուների հետ հարաբերությունների ամրապնդում, նրանց հետ մշտական հաղորդակցում և հետադարձ կապի ստեղծում

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի (այսուհետ՝ Գրասենյակի) ռազմավարական ծրագրով վերոնշյալ յուրաքանչյուր նպատակին հասնելու համար սահմանվում են խնդիրներ և այդ խնդիրներից յուրաքանչյուրին հասնելու համար՝ միջոցառումների ծրագիր:

## ***Գործունեության սկզբունքները***

Գրասենյակի՝ արդյունավետ գործելու և հանրության վստահությունը ձեռք բերելու կարևորագույն գրավականն այն արժեքներն են, որոնք որպես հիմնարար սկզբունքներ դրվում են Հաշտարարի գործունեության հիմքում: Նշված սկզբունքները մշակելիս հիմք են ընդունվել ՀՀ օրենսդրության պահանջները, Եվրոմիության «Վեճերի արտադատական լուծման մասին» դիրեկտիվը, ՏՀԶԿ մոտեցումները և Ֆինանսական օմբուդսմենների միջազգային ցանցի կողմից հաստատված հիմնարար սկզբունքները:

***1. Անկախություն, որը պետք է երաշխավորի անկողմնակալություն պահանջի քննության ընթացքում:*** Հաշտարարը պետք է լինի անկախ իր մասնագիտական գործունեությունն իրականացնելիս, նա պետք է գերծ մնա սպառողների, ֆինանսական կազմակերպությունների և պետական ու ոչ պետական մարմինների ազդեցությունից կամ ուղղորդումից: Հաշտարարը պահանջի քննության ընթացքում պետք է լինի անկողմնակալ՝ խստագույնս պահպանելով կողմերի հավասարության սկզբունքը:

***2. Արդարություն կամ կողմերի իրավունքների հավասարակշռություն:*** Պահանջի քննությունն իրականացվում է կողմերի իրավահավասարության հիման վրա: Ընդ որում, պահանջի քննությունն իրականացվում է ընթացակարգային արդարությունն ապահովելով, այսինքն՝ երկու կողմերին տրվում է հավասար հնարավորություններ կայացնել իրենց դիրքորոշումը և ծանոթանալ մյուս կողմի ներկայացրած փաստերին:

***3. Արդյունավետություն:*** Հաշտարարի գործունեության առանցքային արժեք է պահանջների քննության, ինչպես նաև իրականացվող ծրագրերի արդյունավետ կազմակերպումը: Պահանջների քննության ընթացքում արդյունավետությունը ապահովվում է պահանջի արագ, անվճար, պարզ ընթացակարգով և պրոֆեսիոնալ անձնակազմի միջոցով քննությամբ, իսկ այլ ծրագրերի իրականացման դեպքում՝ ռեսուրսների և ջանքերի ճիշտ կենտրոնացմամբ և բաշխմամբ:

***4. Թափանցիկություն և հաշվետվողականություն:*** Հաշտարարն իր գործունեության ընթացքում պետք է լինի թափանցիկ, Հաշտարարի իրավասություններն ու պահանջի ընդունման և քննության ընթացակարգերը, ինչպես նաև Հաշտարարի ծրագրերը և ֆինանսական հաշվետվությունները պետք է լինեն հասանելի շահառուների համար:

***5. Համագործակցություն շահառուների հետ:*** Հաշտարարը իր գործունեություն ընթացքում պետք է մշտապես համագործակցի շահառուների՝ սպառողների, ֆինանսական կազմակերպությունների և վերահսկող մարմնի հետ: Պետք է գործի հետադարձ կապ Հաշտարարի և նրանց միջև, իսկ շահառուներից ստացված

արձագանքները, գործունեության վերաբերյալ կարծիքները պետք է արտացոլվեն և ինտեգրվեն Հաշտարարի ծրագրերում, պահանջի քննության ընթացակարգում:

**6. 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 արտահայտելը:

**7. 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:

## ՌԱԶՄԱՎԱՐԱԿԱՆ ՆՊԱՏԱԿՆԵՐ

### 1. ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ԵՎ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԻՋԵՎ ԾԱԳՈՂ ՎԵՃԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆԱՎԵՏՈՒԹՅԱՆ ԱՊԱՀՈՎՈՒՄ

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

**Անհրաժեշտ է՝**

1. Առանց Գրասենյակ այցելության պահանջի քննության իրականացում, այդ թվում՝ փոստային կապի, ինչպես նաև էլեկտրոնային եղանակով պահանջի ներկայացման ընթացակարգի ամրապնդում և զարգացում,
2. Հաճախորդներին իրազեկում Հաշտարարի գործառույթների, իրավասության և պահանջների քննության ընթացակարգի վերաբերյալ, այդ թվում՝ Հաշտարարին

ուղղակիորեն դիմելու և փաստաբանի ծախսերից խուսափելու հնարավորության մասին,

3. Պահանջների ընդունման, այդ թվում՝ ֆինանսական կազմակերպություններին բողոք-պահանջների ներկայացման, ընթացակարգի պարզեցում,
4. Պահանջի քննության ընթացակարգի կատարելագործում, այդ թվում՝ պահանջի քննության արագացված ընթացակարգի հնարավորության սահմանում,
5. Կողմերին հաշտեցնելու քաղաքականության ամրապնդում և զարգացում՝ գործի առավել արագ ելք ստանալու նպատակով:

*1.2. Վեճերի քննման գործընթացում ֆինանսական կազմակերպությունների հետ աշխատանքի արդյունավետության բարձրացում*

***Անհրաժեշտ է՝***

1. Ֆինանսական կազմակերպությունների հետ գրագրության և տեղեկատվության փոխանակման էլեկտրոնային համակարգի ներդրում,
2. Ֆինանսական կազմակերպությունների ներկայացուցիչների հետ պարբերական հանդիպումների կազմակերպում՝ վիճահարույց խնդիրների քննարկման նպատակով,
3. Ֆինանսական կազմակերպությունների սպասարկող անձնակազմին Հաշտարարի գործառույթների մասին պարբերաբար վերապատրաստում՝ հաճախորդներին ճշգրիտ տեղեկատվություն տրամադրելու նպատակով,
4. Հաշտարարի կողմից քննած տիպային գործերի հրապարակում՝ Հաշտարարի մոտեցումների և դիրքորոշման վերաբերյալ շահառուներին իրազեկելու նպատակով,
5. Բողոքների կանխարգելման նպատակով հնարավոր համակարգային խնդիրների վերաբերյալ ֆինանսական կազմակերպություններին իրազեկում:

*1.3. Պահանջների քննության արդյունավետության ապահովում՝ նվազեցնելով հետագայում նույն պահանջը դատարանում քննելու դեպքերը*

***Անհրաժեշտ է՝***

1. Պահանջի քննությունը պրոֆեսիոնալ մասնագետներին հանձնարարում և պահանջի քննությանը հեղինակավոր մասնագետների ներգրավում,

2. Ֆինանսական կազմակերպությունների և քաղաքացիների շրջանում՝ վեճը Հաշտարարի վարությամբ, այլ ոչ թե դատարանում լուծելու համոզմունք ստեղծելու համար քաղաքականության մշակում և իրականացում,
3. Հիմնավորված, պատճառաբանված և գրական հայերենով շարադրված որոշումների կայացում,
4. Ֆինանսական կազմակերպությունների հետ Հաշտարարի որոշումները բողոքարկելու իրավունքից հրաժարվելու վերաբերյալ համաձայնագրերի կնքման ուղղությամբ աշխատանքների իրականացում:

*1.4 Պահանջների ընդունման և քննության գործընթացի օպտիմիզացում, ռեսուրսների արդյունավետ օգտագործում*

1. Էլեկտրոնային համակարգի ներդնում, փաստաթղթաշրջանառության էլեկտրոնայինացում,
2. Պահանջի քննության գործընթացի արտացոլում էլեկտրոնային համակարգում,
3. Պահանջների ընդունման և գործերի նախնական փուլում հաշտեցման ընթացակարգերի ստեղծում, օպտիմիզացում:

2. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՀԱՆՐՈՒԹՅԱՆ ՃԱՆԱՉՈՂՈՒԹՅԱՆ ԲԱՐՁՐԱՅՈՒՄ, ՎՍՏԱՀՈՒԹՅԱՆ ԱՍՐԱՊՆԴՈՒՄ ԵՎ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՀԱՍԱՆԵԼԻՈՒԹՅԱՆ ԱՊԱՀՈՎՈՒՄ

*2.1 Ֆինանսական ծառայություններ սպառողների շրջանում Հաշտարարի և ֆինանսական ծառայությունների վերաբերյալ իրազեկվածության բարձրացում*

***Անհրաժեշտ է՝***

1. Սպառողների ֆինանսական կրթության ծրագրի շարունակական իրականացում՝ նոր թիրախային խմբերի ներգրավմամբ,
2. Սպառողների կրթման ծրագրի արդյունավետության գնահատում, ծրագրի շարունակական բարելավում՝ հիմք ընդունելով գնահատման արդյունքները,
3. Տարբեր կազմակերպությունների, այդ թվում՝ Կենտրոնական բանկի կողմից կազմակերպվող սպառողների ֆինանսական կրթության ծրագրերին մասնակցություն,
4. Պահանջների քննության ընթացքում ի հայտ եկած խնդիրների վերաբերյալ հանրությանը իրազեկում, ՁԼՄ-ների, սոցիալական մեդիայի ներգրավմամբ:

*2.2. Ֆինանսական կազմակերպությունների շրջանում Հաշտարարի գործունեության վերաբերյալ իրազեկվածության բարձրացում*

***Անհրաժեշտ է՝***

1. Սպառողների ֆինանսական կրթության ծրագրում ֆինանսական կազմակերպությունների ներգրավում՝ որպես տեղեկատվության տարածման աղբյուր,
2. Հաշտարարի կողմից իրականացվող միջոցառումներին՝ կոնֆերանսներին, սեմինարներին, վերապատրաստումներին ֆինանսական կազմակերպությունների ներգրավում,
3. Նախքան Հաշտարարի կողմից պահանջի քննությունը կազմակերպության ներսում բողոք-պահանջի լուծման խրախուսում և շահագրգռում:

*2.3 Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի ծառայությունների հասանելիության ապահովում բնակչության բոլոր խմբերի համար*

***Անհրաժեշտ է՝***

1. Պահանջների ընդունման և քննության ընթացակարգի պարզեցում՝ առանց Գրասենյակ այցելության հաճախորդներին սպասարկելու նպատակով,
2. Սպառողների համար պարզ և հասկանալի տեղեկատվական նյութերի պատրաստում, Հաշտարարի կողմից քննած գործերի/նախադեպերի պարզեցված եղանակով ներկայացում կայքում,
3. Սպառողների ֆինանսական կրթության շրջանակներում ՀՀ մարզեր և ԼՂՀ այցելությունների իրականացում՝ տեղում հաճախորդներին սպասարկելու նպատակով:

3. ՇԱՀԱՌՈՒՆԵՐԻ ՀԵՏ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԱՄՐԱՊՆԴՈՒՄ, ՆՐԱՆՑ  
ՀԵՏ ՄՇՏԱԿԱՆ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄ ԵՎ ՀԵՏԱԴԱՐՁ ԿԱՊԻ ՍՏԵՂՇՈՒՄ

*3.1 Սպառողների/հասարակության հետ հաղորդակցում և հետադարձ կապի հաստատում*

***Անհրաժեշտ է՝***

1. Հաշտարարի գործունեության վերաբերյալ հանրության իրազեկում, պարբերաբար հաշվետվությունների և Գրասենյակի կայքում տիպային գործերի հրապարակում,
2. ԶԼՄ-ների միջոցով ֆինանսական ծառայությունների հետ կապված ռիսկերի վերաբերյալ հասարակությանը իրազեկում, նոր կարգավորումների վերաբերյալ տեղեկատվության մշտական տրամադրում,
3. Բնակչության շրջանում հարցումների կազմակերպում՝ սպառողների ֆինանսական գրագիտության և Հաշտարարի նկատմամբ հանրության վերաբերմունքը բացահայտելու նպատակով,
4. Խնդիրների վերացման ուղղությամբ կատարվող աշխատանքներից հետո քաղաքացիների հետ հետադարձ կապի ապահովում:

*3.2 Ֆինանսական կազմակերպությունների հետ հաղորդակցում, հետադարձ կապի հաստատում*

***Անհրաժեշտ է՝***

1. Ֆինանսական կազմակերպությունների հետ պարբերաբար հանդիպումների կազմակերպում՝ առկա խնդիրների քննարկման նպատակով և/կամ քննարկման միասնական հարթակի ստեղծում, օրինակ՝ էլեկտրոնային մասնագիտական պարբերականի միջոցով,
2. Գրասենյակի կողմից պահանջների ընդունմանը և քննությանը վերաբերող ընթացակարգերի փոփոխությունների նախագծերի քննարկմանը ֆինանսական կազմակերպությունների ներգրավում,
3. Օրենսդրությամբ չկարգավորված կամ ամբողջությամբ չկարգավորված խնդիրների դեպքում համակարգում գործող գործարար շրջանառության սովորույթի բացահայտմամբ ընդհանուր դիրքորոշման ձևավորում և հրապարակում,
4. Ֆինանսական կազմակերպությունների կողմից մշակված տիպային/ միանալու պայմանագրերում կամ որևէ իրավահարաբերություն կարգավորող ներքին իրավական ակտերում առկա անարդարացի, այսինքն՝ սպառողների համար ակնհայտ անբարենպաստ պայմաններ ստեղծող պայմանների վերհանում՝ կազմակերպությունների հետ միասին դրանք փոփոխելու ուղղությամբ աշխատանքներ կատարելու համար,

*3.3 Պետական և ոչ պետական կազմակերպությունների հետ հաղորդակցում, հետադարձ կապի հաստատում*

**Անհրաժեշտ է՝**

1. Կենտրոնական բանկի հետ տեղեկատվության փոխանակում՝ սպառողների շահերի պաշտպանության և սպառողների ֆինանսական կրթման ծրագրերի կոորդինացման նպատակով, այդ թվում՝ գործերի քննության ընթացքում բացահայտված օրենսդրական բացթողումների շտկման, վերացման, նորմերի միատեսակ կիրառության ապահովման նպատակով,
2. Համակարգային ռիսկերի վերաբերյալ համապատասխան իրավասու մարմնին տեղեկատվության տրամադրում՝ դրանք կանխարգելելու նպատակով,
3. Սպառողների իրավունքների պաշտպանության և սպառողների ֆինանսական կրթության բնագավառներում այլ մարմինների հետ համագործակցության ընդլայնում:

**ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԾՐԱԳԻՐ ԵՎ ԱԿՆԿԱԼՎՈՂ ԱՐԴՅՈՒՆՔ**

1. Մինչև 2018թ.-ի երկրորդ եռամսյակի ավարտը էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառության և տվյալների հաշվառման ծրագրի ամբողջական գործարկում:
2. Պահանջի քննության (հաճախորդի կողմից առաջին անգամ Գրասենյակ դիմելու օրվանից մինչև Հաշտարարի կողմից վերջնական որոշման կայացումը) ժամկետների կրճատում, ներկայիս միջինում<sup>1</sup> 77 օրացուցային օրը 2018-2020թթ.-ի համար կրճատելով մինչև միջինում 60 օրացուցային օր:
3. Պահանջի ընդունման և քննության ընթացքում գործառնական ծախսերի նվազեցում, մասնավորապես՝
  - ✓ Կրճատել թղթի և բլանկերի տարեկան ծախսը 2018թ.-ի տարեվերջի դրությամբ 50%-ով, 2019թ.-ին և 2020թ.-ին՝ 70%-ով 2016թ.-ի համեմատ,
  - ✓ Փոստային ծախսը՝ համակարգի ամբողջական ներդրումից հետո 2018թ.-ին՝ 50%-ով, հաջորդական տարիներին՝ 80%-ով,

<sup>1</sup> Հիմք է ընդունվել 2014-2016թթ.-ի ընտրանքային 2570 գործերի ցուցանիշները:



- ✓ Պահանջի քննության ընթացակարգը միայն գրությունների էլեկտրոնային ստացման և առաքման արդյունքում՝ մինչև 8 աշխատանքային օրով:
4. Պահանջների ընդունման և քննության նոր կարգի հաստատում 2017թ.-ի ընթացքում՝ պարզեցված ընթացակարգի նկարագրմամբ, իսկ հաջորդական տարիներին կարգի վերանայում ըստ անհրաժեշտության:
  5. Հաշտարարի գործառույթներին վերաբերող հոլովակների ակտիվ հեռարձակում, լուսաբանման աշխատանքների շարունակական իրականացում: Գրասենյակի կողմից ստացվող բողոքների աճ՝ միջինում տարեկան 10-15% և քննվող պահանջների աճ՝ միջինում տարեկան 7-10% նախորդ տարվա համեմատ:
  6. Ավագ դպրոցի աշակերտների շրջանում սպառողների կրթման ծրագրի շարունակական իրականացում՝ վերանայելով ծրագրի մանրամասները Սպառողների ֆինանսական կրթության ռազմավարական ծրագրին համահունչ: Ակնկալվում է տարեկան այցելությունների միջոցով միջինում 35 դպրոցների այցելություն՝ ընդամենը 3500 աշակերտների ներգրավմամբ, իսկ Գրասենյակում ակնկալվում է հյուրընկալել տարեկան 500 աշակերտի:
  7. Նպատակահարմարության դեպքում սպառողների իրազեկվածության մակարդակի վերաբերյալ 2017-2018թթ.-ի ընթացքում բնակչության շրջանում հարցումների անցկացում, 2020թ.-ին հարցումների կրկնակի իրականացում՝ սպառողների իրազեկման և կրթման ծրագրերի արդյունքները գնահատելու նպատակով:
  8. Ամենամյա միջազգային կոնֆերանսների շարունակական իրականացում՝ ֆինանսական համակարգի միջինում 80-90 մասնակիցների ներգրավմամբ՝ վեճերի լուծման այլընտրանքային տարբերակների և այդ ոլորտում վերջին զարգացումների վերաբերյալ մասնագետներին իրազեկելու նպատակով:
  9. Բանկերի, ապահովագրական ընկերությունների և վարկային կազմակերպությունների ներկայացուցիչների հետ տարեկան հանդիպումների շարունակական կազմակերպում՝ վիճահարույց հարցերի քննարկման նպատակով:
  10. Լավագույն համագործակցող կազմակերպության ավանդույթի շարունակում, ֆինանսական կազմակերպությունների աշխատակիցների շրջանում Հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար լավագույն աշխատակցի կամ աշխատակազմի ճանաչում և խրախուսում:
  11. Գրասենյակ դիմող հաճախորդների շրջանում հարցումների իրականացում՝ որակի բարելավման նպատակով: