

ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾՆԹԱՅՆ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

Պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող կանոնների (այսուհետ՝ նաև Կանոններ) նպատակը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի (այսուհետ՝ նաև Հաշտարար) կողմից պահանջների քննության գործընթացի իրավական կարգավորման նախատեսումն է, մասնավորապես՝ պահանջների քննության սկզբունքները, պահանջների ընդունման և քննության կարգը սահմանելը, պահանջի քննությունը մերժելու, դադարեցնելու դեպքերը կարգավորելը, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջի քննության արդյունքում որոշման կայացման և պահանջների քննության հետ կապված այլ հարաբերությունների իրավական կարգավորումը: Կանոններն ընդունվել են «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի (այսուհետ նաև՝ Օրենք) 11-րդ հոդվածի 4-րդ մասի համաձայն:

ԳԼՈՒԽ 1. ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

1. Կանոններում օգտագործվող հիմնական հասկացություններն ունեն հետևյալ իմաստը.
 - 1) **Ֆինանսական համակարգի հաշտարար**՝ Օրենքով և Կանոններով նախատեսված լիազորությունների իրացման միջոցով հաճախորդների կողմից կազմակերպությունների դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշում կայացնող ֆիզիկական անձ.
 - 2) **հաճախորդ**՝ ֆիզիկական անձ, որն օգտվում է կազմակերպության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար.
 - 3) **կազմակերպություն**՝ ՀՀ կենտրոնական բանկի կողմից տրամադրված լիցենզիա ունեցող անձ (բացառությամբ՝ արտարժույթի առքուվաճառքի սակարկությունների լիցենզիա և վճարային գործարքների և վճարահաշվարկային փաստաթղթերի պրոցեսինգի ու քլիրինգի լիցենզիա ստացած անձանց), ինչպես նաև «Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով նախատեսված «Հայաստանի ավտոապահովագրողների բյուրո» ԻԱՄ.
 - 4) **պահանջ**՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը հաճախորդի կողմից կազմակերպության դեմ ներկայացվող գույքային, իսկ Օրենքով նախատեսված դեպքերում՝ նաև ոչ գույքային պահանջ.
 - 5) **գույքային պահանջ**՝ պահանջ, որը վերաբերում է դրամական միջոցներ բռնագանձելուն, գույք պահանջելուն, վճարումները կամ հանձնումները պակասեցնելուն, ավելացնելուն կամ դադարեցնելուն, և ուղղված է հաճախորդի նյութական կարիքների բավարարմանը.

- 6) **ոչ գույքային պահանջ**՝ «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված վարկային բյուրոյի (այսուհետ՝ վարկային բյուրո) դեմ ներկայացված պահանջ, որը չի հանդիսանում գույքային պահանջ.
- 7) **ծառայություն**՝ կազմակերպության կողմից մատուցվող մասնագիտական գործունեություն, որի իրականացման համար վերջինս ստացել է լիցենզիա ՀՀ կենտրոնական բանկի կողմից: «Հայաստանի ավտոապահովագրողների բյուրո» ԻԱՄ-ի կողմից մատուցվող ծառայություն է համարվում «Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով նախատեսված գործունեությունը՝ կապված ԱՊՊԱ պայմանագրով ապահովադրի, ապահովագրված անձի կամ տուժողի հետ, ինչպես նաև ապահովագրական հատուցման և (կամ) դրա հետադարձ պահանջի (սուբրոգացիա) հետ.
- 8) **բողոք-պահանջ**՝ հաճախորդի կողմից կամ նրա անունից կազմակերպությանը ներկայացված դիմում, որը կապված է կազմակերպության կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գույքային պահանջ, իսկ Օրենքով նախատեսված դեպքում՝ ոչ գույքային պահանջ.
- 9) **վերջնական պատասխան**՝ ըստ ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 2009թ. հուլիսի 28-ի ««Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04-ը» հաստատելու մասին» թիվ 225-Ն որոշման.
- 10) **Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասնագիտական գործունեություն**՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Օրենքով վերապահված լիազորություններն իրացնելու միջոցով հաճախորդների պահանջների ընդունումը, քննումը և դրանց վերաբերյալ որոշումների կայացումը.
- 11) **Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ** (այսուհետ՝ նաև Գրասենյակ)՝ ոչ առևտրային կազմակերպություն (կազմակերպաիրավական ձևը՝ հիմնադրամ), որի հիմնական խնդիրն է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գործունեությանն օժանդակելը և ֆինանսական բնագավառի վերաբերյալ սպառողներին իրազեկելը: Գրասենյակում պահանջների քննությանն օժանդակությունն իրականացվում է Պահանջներն ընդունող և քննող խմբի կողմից, որը բաղկացած է պահանջներն ընդունող և պահանջները քննող մասնագետներից.
- 12) **Գրասենյակի միասնական էլեկտրոնային համակարգ**՝ Գրասենյակի կողմից հաճախորդների բողոքների և պահանջների հաշվառման, պահանջի քննությանն օժանդակող ծրագիր.
- 13) **տիրույթ**՝ յուրաքանչյուր հաճախորդի և կազմակերպության համար Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի միասնական

Էլեկտրոնային համակարգում բացված հատուկ վիրտուալ տարածք, որտեղ տեղադրվում են տվյալ հաճախորդին կամ կազմակերպությանը հասցեագրված գրությունները, որոշումները և (կամ) տեղեկությունները: Տիրույթ մուտք գործելու համար անհրաժեշտ է սահմանված վայրում մուտքագրել Գրասենյակի կողմից տրամադրված օգտագործողի անունը և ծածկագիրը:

- 14) **Պաշտոնական ինտերնետային կայք՝ www.fsm.am.**
 - 15) **Պաշտոնական էլեկտրոնային փոստի հասցե՝ info@fsm.am.**
 - 16) **Էլեկտրոնային ծանուցում՝** Գրասենյակի միասնական էլեկտրոնային համակարգի տիրույթում տեղադրվող՝ կողմերին ուղղված գրությունները, որոշումները և (կամ) տեղեկությունները, որոնց տեղադրման մասին կողմը ծանուցվում է նաև իր էլեկտրոնային փոստի հասցեին ուղարկված նամակով, եթե վերջինս նախապես տրամադրել է էլեկտրոնային փոստի հասցե.
 - 17) **Առաջին գրություն՝** Հաշտարարի կողմից կազմակերպությանը ծանուցվող Կանոնների 56-րդ կետով նախատեսված փաստաթուղթը.
 - 18) **Պահանջներն ընդունող և քննող խմբի ղեկավար՝** Գրասենյակի աշխատակից, որի հիմնական գործառույթն է պահանջներն ընդունող և քննող մասնագետների գործունեության վերահսկումը.
 - 19) **Պահանջները քննող խումբ՝** Գրասենյակի պահանջները քննող մասնագետներ, որոնց հիմնական գործառույթն է Հաշտարարին իր մասնագիտական գործունեությունն իրականացնելիս աջակցելը, մասնավորապես՝ հաճախորդների պահանջների ուսումնասիրությունը, վերլուծումը, հաշտարարության իրականացումը, բանակցությունների վարումը և (կամ) որոշումների նախագծերի պատրաստումը.
 - 20) **Պահանջներն ընդունող խումբ՝** Գրասենյակի պահանջներն ընդունող մասնագետներ, որոնց հիմնական գործառույթն է Հաշտարարին իր մասնագիտական գործունեությունն իրականացնելիս աջակցելը, մասնավորապես՝ Հաշտարարին դիմել ցանկացող հաճախորդի պահանջի բովանդակությունն Օրենքով սահմանված պահանջներին համապատասխանեցնելը, ինչպես նաև գույքային պահանջի չափը որոշելու հարցերում աջակցության տրամադրումը.
2. Կանոններում օգտագործվող այլ հասկացություններն ունեն Օրենքում, իսկ դրանում նախատեսված չլինելու դեպքում ՀՀ օրենսդրությամբ կիրառվող նշանակությունը, եթե կոնկրետ դրույթի բովանդակությունից չի բխում դրա օգտագործման այլ իմաստ:

ԳԼՈՒԽ 2.

ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ՄԿՁԲՈՒՆՔՆԵՐ

3. Մասնագիտական գործունեություն իրականացնելիս Հաշտարարն անկախ է և հաշվետու չէ որևէ մեկին՝ բացառությամբ օրենքով նախատեսված դեպքերի:

4. Մասնագիտական գործունեություն իրականացնելիս Հաշտարարը պետք է լինի անաչառ և զերծ մնա այնպիսի գործունեություն իրականացնելուց, որը կասկածի տակ է դնում իր անաչառությունը: Հաշտարարի անաչառությունը բացառող հանգամանքների ի հայտ գալու դեպքում Հաշտարարը հայտնում է ինքնաբացարկ՝ կայացնելով գրավոր որոշում, որի մասին ծանուցվում են կողմերը: Հաշտարարն ինքնաբացարկ կարող է հայտնել իր նախաձեռնությամբ կամ կողմի (կողմերի) դիմումի հիման վրա: Ինքնաբացարկի հիմքերը, ներկայացման, քննարկման և որոշման կայացման դեպքերն ու կարգը սահմանված են Գրասենյակի հոգաբարձուների խորհրդի կողմից ընդունված «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի և Գրասենյակի աշխատակիցների վարքագծի և էթիկայի կանոններով»:
5. Պահանջի քննությունն իրականացվում է կողմերի իրավահավասարության հիման վրա:
6. Պահանջի քննությունն իրականացվում է գրավոր ընթացակարգով՝ հիմնված ձեռք բերված ապացույցների վրա և (կամ) բանավոր ընթացակարգով՝ Հաշտարարի կողմից Օրենքի և Կանոնների հիման վրա բանավոր լուսմներ նշանակվելու և (կամ) կողմերի հետ Գրասենյակի տարածքում հանդիպում(ներ) ունենալու միջոցով:
7. Պահանջի քննությունն իրականացվում և պահանջ-դիմումը ներկայացվում է հայերեն: Կողմերը կարող են հանդես գալ իրենց նախընտրած լեզվով, եթե ապահովում են հայերեն թարգմանությունը: Պահանջի քննության ընթացքում այլ լեզվով փաստաթղթերը կամ այլ ապացույցները, ինչպես նաև բանավոր լուսումների մասնակիցների լուսմներին հանդես գալը կարող են չթարգմանվել հայերեն, եթե կողմերից որևէ մեկը և Հաշտարարը չեն առարկում այլ լեզվի կիրառությանը: Չեն թարգմանվում անգլերեն և ռուսերեն լեզուներով առկա միջազգային վճարահաշվարկային համակարգերի կանոնները: Եթե որևէ ապացույց պահանջի քննության և լուծման համար կարող է ունենալ էական նշանակություն, կամ Հաշտարարը գտնում է, որ անձի բանավոր լուսմներին մասնակցության համար անհրաժեշտ է ապահովել թարգմանություն, Հաշտարարը կարող է պահանջի քննությանը ներգրավել թարգմանիչ-մասնագետ և նրան հանձնարարել իրականացնել թարգմանությունը:
8. Հաշտարարը, ինչպես նաև աշխատանքային կամ քաղաքաիրավական պայմանագրի հիման վրա կատարված գործառույթների ընթացքում պահանջին և (կամ) դրա հետ տեղեկությունների մասին իրազեկված անձը (այդ թվում՝ Գրասենյակի աշխատակից, պահանջի քննությանը ներգրավված մասնագետ), ինչպես նաև բանավոր լուսմներին մասնակցած երրորդ անձը (անձինք) չեն հրապարակում առանձին գործերով կողմերի անունները (անվանումները), բանկային, ապահովագրական, առևտրային կամ այլ գաղտնիք պարունակող տեղեկությունները: Պահանջների քննության արդյունքում ձևավորված նախադեպը Հաշտարարը հրապարակում է առանց կողմերի անունները (անվանումները) նշելու:

9. Պահանջի քննության ընթացքում Հաշտարարն աջակցում է կողմերի միջև հաշտության բանակցություններ իրականացնելուն և (կամ) հաշտության համաձայնագիր կնքելուն: Եթե դրա արդյունքում կողմերի միջև հաշտության համաձայնություն ձեռք չի բերվում, և հաճախորդը չի հրաժարվում պահանջից, Հաշտարարի կողմից կայացվում է պահանջը բավարարելու, մասնակի բավարարելու կամ մերժելու մասին որոշում:
10. Պահանջի քննությունն իրականացվում է անվճար, այսինքն՝ կողմերը որևէ ֆինանսական պարտավորություն չեն կրում Հաշտարարի և միմյանց հանդեպ Հաշտարարի կողմից պահանջի քննություն իրականացնելու համար:
11. Հաշտարարը պահանջի քննությունն իրականացնում է՝ հաշվի առնելով ՀՀ սահմանադրությունը, ՀՀ օրենքները և դրանց համապատասխան ընդունված այլ իրավական ակտերը, ՀՀ միջազգային պայմանագրերը, գործարար վարքագծի և էթիկայի կանոնները և գործարար շրջանառության սովորույթները: Վիճելի հարաբերությունը կարգավորող օրենքի կամ այլ իրավական ակտի, գործարար վարքագծի և էթիկայի կանոնների և գործարար շրջանառության սովորույթների բացակայության դեպքում Հաշտարարը կիրառում է նույնանման հարաբերություններ կարգավորող օրենքի նորմերը (օրենքի անալոգիա), իսկ նման նորմերի բացակայության դեպքում Հաշտարարը վեճը լուծում է՝ ելնելով իրավունքի սկզբունքներից (իրավունքի անալոգիա): Հաշտարարն օրենքին կամ ՀՀ միջազգային պայմանագրին համապատասխան կարող է կիրառել նաև այլ պետությունների իրավունքի նորմեր: Պահանջի քննության ընթացակարգն իրականացվում է պահանջի քննության ժամանակ գործող օրենքով և Կանոններով:

**ԳԼՈՒԽ 3.
ԾԱՆՈՒՑՈՒՄՆԵՐ**

12. Օրենքով և Կանոններով նախատեսված դեպքերում հաճախորդին և (կամ) կազմակերպությանը Հաշտարարի որոշումների կամ որոշակի գործողությունների մասին ծանուցումն իրականացվում է սույն գլխով սահմանված կարգով՝ հետևյալ եղանակներով.
 - 1) փոստային ծանուցմամբ՝ պատվիրված նամակով հանձնման մասին ծանուցմամբ, ինչպես նաև սուրհանդակային կապի ծառայությամբ.
 - 2) առձեռն հանձնելով.
 - 3) էլեկտրոնային ծանուցմամբ:
13. Ծանուցումը կատարվում է փոստային եղանակով, եթե անձը չի ընտրել էլեկտրոնային եղանակով ծանուցման տարբերակը կամ ծանուցումն արդեն չի կատարվել առձեռն եղանակով:
14. Փոստային եղանակով ծանուցումները կազմակերպությանն ուղարկվում են կազմակերպության գտնվելու վայրի հասցեով, իսկ հաճախորդին՝ պահանջ-դիմումում նշված ծանուցման հասցեով, իսկ դրա բացակայության դեպքում՝

բնակության հասցեով: Հաճախորդի կողմից որպես ծանուցման հասցե ներկայացուցչի հասցեն նշվելու դեպքում փոստային ծանուցումը կատարվում է միայն ներկայացուցչի հասցեով:

15. Առձեռն եղանակով ծանուցումներն իրականացվում են այն դեպքում, երբ ծանուցումը դեռևս չի իրականացվել էլեկտրոնային կամ փոստային եղանակով, և ծանուցվող անձը կամ նրա ներկայացուցիչը ներկայանում են Հաշտարարի գրասենյակ և պահանջում առկա ծանուցումը տրամադրել առձեռն:
16. Ծանուցումներն էլեկտրոնային եղանակով ստանալու համար կողմերը ներկայացնում են դիմում: Կազմակերպությունը կարող է ներկայացնել մեկ դիմում (էլեկտրոնային կամ թղթային) իր դեմ ուղղված բոլոր պահանջներով ծանուցումներն էլեկտրոնային եղանակով կատարվելու մասին: Հաճախորդը կարող է էլեկտրոնային ծանուցում ստանալ՝ այդ մասին պահանջ-դիմումում նշում կատարելով կամ համապատասխան դիմում (էլեկտրոնային կամ թղթային) ներկայացնելով: Բոլոր էլեկտրոնային ծանուցումները կատարվում են մինչև կողմը չի հրաժարվել այդ եղանակով ծանուցումները ստանալուց:
17. Էլեկտրոնային ծանուցումը համարվում է ստացված գրությունը, որոշումը և (կամ) տեղեկությունը տիրույթում տեղադրվելու հաջորդ օրը՝ անկախ այն հանգամանքից կողմը ծանոթացել է դրան, թե՛ ոչ:
18. Կանոնների 97-րդ կետով նախատեսված պահանջի քննության արդյունքներով Հաշտարարի կողմից կայացված որոշումն անկախ կողմերի ընտրությունից ծանուցվում է փոստային եղանակով, եթե կողմը կամ նրա ներկայացուցիչը չի ներկայացել Հաշտարարի գրասենյակ և չի պահանջել ու ստացել ծանուցումն առձեռն եղանակով:
19. Հաշտարարի կողմից հետևյալ ծանուցումներն իրականացվում են էլեկտրոնային կամ փոստային եղանակով՝ կախված կողմի ընտրությունից.
 - ա) հաճախորդի պահանջի պատճենը և Կանոնների 56-րդ կետով նախատեսված Առաջին գրությունը՝ միայն կազմակերպությանը.
 - բ) պահանջի քննությունը մերժելու մասին որոշումը՝ միայն հաճախորդին,
 - գ) Կանոնների 65-րդ կետով նախատեսված բացարկի կամ ինքնաբացարկի միջնորդության քննության արդյունքում կայացված որոշումը.
 - դ) Կանոնների 75-րդ կետով նախատեսված բանավոր լսումներ նշանակելու մասին որոշումը.
 - ե) Կանոնների 108-րդ կետով նախատեսված որոշումը պարզաբանելու կամ վրիպակները, գրասխալները և թվաբանական սխալներն ուղղելու մասին Հաշտարարի որոշումը:
20. Հաշտարարի կողմից միայն էլեկտրոնային եղանակով են ծանուցվում հետևյալ գրությունները, տեղեկությունները և որոշումները.
 - ա) տեղեկություն այն մասին, որ ներգրավվել է մասնագետ.

բ) Կանոնների 57-րդ կետով նախատեսված կազմակերպության պատասխանը ներկայացնելու տասնչորսօրյա ժամկետը յոթ աշխատանքային օրով երկարաձգելու մասին որոշումը.

գ) Կանոնների 63-րդ կետով նախատեսված պահանջի քննության ժամկետը ևս տասնչորսօրյա ժամկետով երկարաձգելու մասին որոշումը.

դ) Կանոնների 91-րդ կետով նախատեսված պահանջի քննությունը դադարեցնելու մասին որոշումը:

ԳԼՈՒԽ 4.

ՊԱՀԱՆՁԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆԸ ՄԱՍՆԱԿՑՈՂ ԱՆՁԻՆՔ, ՆՐԱՆՑ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԸ ԵՎ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

21. Պահանջի քննությանը մասնակցող անձինք են կողմերը՝ հաճախորդը և կազմակերպությունը:
22. Պահանջի քննությանը մասնակցող անձինք իրավունք ունեն.
 - 1) ծանոթանալ պահանջի վերաբերյալ Հաշտարարի մոտ առկա բոլոր նյութերին, ստանալ դրանց պատճենները.
 - 2) հայտնել բացարկ Հաշտարարին և (կամ) Գրասենյակի պահանջը ընդունող և (կամ) քննող մասնագետին.
 - 3) ներկայացնել ապացույցներ՝ հաշվի առնելով Կանոններով սահմանված կարգը.
 - 4) ներկայացնել միջնորդություններ, առարկություններ.
 - 5) օգտվել Օրենքով և (կամ) Կանոններով սահմանված այլ իրավունքներից:
23. Հաճախորդը կարող է պահանջ ներկայացնել, մասնակցել պահանջի քննությանը կամ այլ կերպ հանդես գալ Հաշտարարի գրասենյակում ինչպես անձամբ, այնպես էլ ներկայացուցչի միջոցով: Ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստվում են հասարակ գրավոր ձևով տրված լիազորագրով: Կազմակերպությունը նույնպես կարող է մասնակցել պահանջի քննությանը կամ այլ կերպ հանդես գալ Հաշտարարի գրասենյակում ինչպես իր աշխատակիցների, այնպես էլ աշխատակից չհամարվող ներկայացուցչի միջոցով: Վերջին դեպքում ներկայացուցչի լիազորությունները կարող են հավաստվել կազմակերպության գործադիր մարմնի ղեկավարի կամ կանոնադրությամբ կազմակերպությունն առանց լիազորագրի ներկայացնելու իրավասություն ունեցող անձի ստորագրությամբ տրված հասարակ գրավոր ձևով լիազորագրով:
24. Անչափահասների, անգործունակ կամ սահմանափակ գործունակ ճանաչված հաճախորդների իրավունքները և օրինական շահերը Հաշտարարի առջև և Գրասենյակում պաշտպանում են նրանց ծնողները (որդեգրողները), խնամակալները կամ հոգաբարձուները, որոնք Գրասենյակ են ներկայացնում իրենց կարգավիճակը հավաստող փաստաթղթեր: Այն գործով, որին պետք է մասնակցեր սահմանված կարգով անհայտ բացակայող ճանաչված հաճախորդը, որպես նրա ներկայացուցիչ հանդես է գալիս նրա գույքի հավատարմագրային կառավարիչը:

25. Պահանջի քննությանը կարող է ներգրավվել համապատասխան որակավորում կամ մասնագիտական գիտելիքներ ունեցող մասնագետ: Մասնագետի կողմից եզրակացություն կամ կարծիք տրամադրելու դեպքում կողմերն իրավունք ունեն ծանոթանալու դրան և (կամ) ստանալ դրա պատճենը:

ԳԼՈՒԽ 5. ԱՊԱՑՈՒՅՑՆԵՐ

26. Հաշտարարը պահանջի քննությունն իրականացնում է և դրա արդյունքում որոշում է կայացնում այն տեղեկությունների (ապացույցներ) հիման վրա, որոնք ձեռք են բերվում պահանջի քննությունը սկսելուց առաջ և դրա ընթացքում:
27. Ապացույցները կարող են ձեռք բերվել հետևյալ ապացույցի տեսակներով՝ փաստաթղթեր, լուսանկարներ, ձայնագրություններ, տեսագրություններ, բանավոր լուսմների ընթացքում տրված բացատրություններ և (կամ) այլ նյութեր, որոնք կարող են պարունակել պահանջի քննության և լուծման համար նշանակություն ունեցող տեղեկություններ:
28. Կողմերն ապացույց(ներ)ը ներկայացնում են, որպես կանոն, մինչև Կանոնների 58-րդ կետով նախատեսված պահանջի քննությունը սկսված համարվելը:
29. Պահանջի քննությունը Կանոնների 58-րդ կետի համաձայն սկսված համարվելուց հետո կողմերը կարող են ներկայացնել լրացուցիչ ապացույց միայն Հաշտարարի թույլտվությամբ կամ պահանջով՝ համապատասխանաբար Կանոնների 30-րդ և 31-րդ կետերով նախատեսված դեպքերում: Մնացած բոլոր դեպքերում կողմերի ներկայացրած լրացուցիչ ապացույցները չեն հետազոտվում և չեն կարող դրվել կայացվող որոշման հիմքում:
30. Պահանջի քննության ընթացքում ներկայացված լրացուցիչ ապացույցը Հաշտարարն ընդունում է, եթե դրանք ներկայացնողը հիմնավորում է մինչև պահանջի քննությունը սկսվելն այդ ապացույցի ներկայացման անհնարինությունը՝ իրենից անկախ պատճառներով: Լրացուցիչ ապացույցն ընդունելու կամ անընդունելի համարելու մասին պահանջը քննող մասնագետը տեղեկացնում է այն ներկայացրած կողմին:
31. Հաշտարարն իրավունք ունի կողմերից յուրաքանչյուր ժամանակ պահանջել ապացույցներ, որոնք պետք է տրամադրվեն Հաշտարարի նշած ժամկետում կամ դրա բացակայության դեպքում ողջամիտ ժամկետում:
32. Այն դեպքում, երբ որևէ ապացույցի տիրապետող կողմը Հաշտարարի պահանջով անհիմն չի տրամադրում կամ խուսափում է տրամադրել այդ ապացույցը, ապա դրա բացասական հետևանքները կրում է խուսափող կողմը: Այդ դեպքում Հաշտարարը կարող է խուսափող կողմի վրա դնել հակառակն ապացուցելու պարտականությունը:
33. Հաշտարարը կողմերի դիմումով կամ սեփական նախաձեռնությամբ իրավունք ունի ապացույցներ ձեռք բերել նաև երրորդ անձանցից:

34. Հաշտարարը և (կամ) Գրասենյակի համապատասխան մասնագետը կարող է տեղում ուսումնասիրել պահանջի քննության հետ կապված հանգամանքը և (կամ) ձեռք բերել ապացույց(ներ): Կողմերը պարտավոր են ապահովել Հաշտարարի և (կամ) Գրասենյակի համապատասխան մասնագետի՝ ապացույցի տեղում անխոչընդոտ ուսումնասիրությունը, վերջիններիս պահանջով տրամադրել հավելյալ տեղեկություններ ուսումնասիրվող հանգամանքի վերաբերյալ, որոնց չիրականացման դեպքում դրա բացասական հետևանքները կրում է խոչընդոտող կողմը: Այդ դեպքում խոչընդոտող կողմի վրա Հաշտարարը կարող է դնել հակառակն ապացուցելու պարտականությունը: Տեղում ապացույցի ուսումնասիրությունից հետո Հաշտարարը և (կամ) Գրասենյակի համապատասխան մասնագետը կազմում են արձանագրություն, որը ստորագրվում է տեղում ապացույցի ուսումնասիրություն կատարած անձի (անձանց) կողմից, որին կարող են կցվել լուսանկարներ, տեսագրություններ և այլ տեղեկություն պարունակող կրիչներ:

ԳԼՈՒԽ 6.
ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁ

35. Մինչև պահանջը Հաշտարարին ներկայացնելը հաճախորդը պարտավոր է կազմակերպությանը ներկայացնել Օրենքի և այլ իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան բողոք-պահանջ: Ընդ որում՝ բողոք-պահանջը պետք է առնվազն ներառի բողոք-պահանջի նկարագրությունը, հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի տվյալները, ստորագրությունը: Բողոք-պահանջը կարող է չհստակեցնել գույքային պահանջի չափը: Բողոք-պահանջն այդպիսին է համարվում անկախ դրա անվանումից կամ անվանման բացակայությունից:
36. Կազմակերպությունը պարտավոր է հաճախորդի բողոք-պահանջին 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում տրամադրել վերջնական պատասխան՝ պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ: Այս ժամկետը չի տարածվում վարկային բյուրոների վրա, որոնց բողոք-պահանջին պատասխան ներկայացնելու ժամկետը 15 աշխատանքային օր է:
37. Հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում պահանջ ներկայացնել Հաշտարարին Կազմակերպության վերջնական պատասխանը ստանալու պահից կամ Կանոնների 36-րդ կետով նախատեսված ժամկետում պատասխան չստանալու դեպքում:
38. Կազմակերպությանը բողոք-պահանջ ներկայացնելու ժամկետը մեկ տարի է՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին: Այդ ժամկետը չպահպանելու դեպքում հաճախորդը կարող է պահանջ ներկայացնել Հաշտարարին միայն, եթե կազմակերպությունը հաճախորդի ժամկետի խախտմամբ ներկայացված բողոք-պահանջին տրամադրել է վերջնական պատասխան, որի մեջ չի վկայակոչել ժամկետի խախտման փաստը:

39. Բողոք-պահանջը կազմակերպությանը ներկայացվում է գրավոր կամ էլեկտրոնային եղանակով՝ ինտերնետի միջոցով, եթե էլեկտրոնային եղանակով բողոք-պահանջ ստանալու հնարավորությունը սահմանված է կազմակերպության ներքին իրավական ակտով:
40. Անհրաժեշտության դեպքում Գրասենյակի պահանջներն ընդունող մասնագետն օժանդակում է հաճախորդին բողոք-պահանջը շարադրելու հարցում:
41. Կազմակերպությանը մի քանի միևնույն կամ նույն հիմքով և առարկայով բողոք-պահանջ ներկայացվելու դեպքում ժամկետների հաշվարկն իրականացվում է կազմակերպությանը ներկայացված առաջին բողոք-պահանջից:
42. Մինչև բողոք-պահանջին կազմակերպության վերջնական պատասխան ներկայացնելը կամ Կանոնների 36-րդ կետով նախատեսված կազմակերպության՝ բողոք-պահանջին վերջնական պատասխան ներկայացնելու ժամկետի լրանալը հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջից հրաժարվելու դեպքում բողոք-պահանջը համարվում է չներկայացված:

ԳԼՈՒԽ 7.

ՊԱՀԱՆՋԻ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄԸ

43. Հաշտարարին ուղղված հաճախորդի պահանջը ձևակերպվում է պահանջ-դիմումի ձևով, որի կազմմանը անհրաժեշտության դեպքում աջակցում է Գրասենյակի պահանջներն ընդունող մասնագետը:
44. Պահանջ-դիմումը Հաշտարարի գրասենյակ ներկայացվելուց հետո Հաշտարարի կողմից մակագրվում է Գրասենյակի պահանջները քննող մասնագետներից մեկին, ով պատասխանատու է տվյալ պահանջի ուսումնասիրման, Հաշտարարին ներկայացնելու, կողմերի հետ հաղորդակցվելու, որոշումների նախագծերը պատրաստելու համար: Պահանջները քննող տվյալ մասնագետի կողմից իր պարտականությունների կատարման անհնարինության դեպքում (օրինակ՝ հիվանդություն, բացարկի միջնորդությունը բավարարվելու կամ ինքնաբացարկ հայտնելու դեպքում, արձակուրդի մեջ գտնվել, գործուղում և այլն) Հաշտարարը վերամակագրում է տվյալ պահանջը մեկ այլ պահանջները քննող մասնագետի, ով կողմերի հետ կապ հաստատելու դեպքում տեղեկացնում է, որ պահանջը վերամակագրվել է իրեն: Գրասենյակի պահանջները քննող մասնագետը գործում է Հաշտարարի անունից, և վերջինիս գործողությունները կողմերը պետք է ընդունեն որպես իրավասու անձի՝ Հաշտարարի կատարած գործողություններ:
45. Կազմակերպության պատասխանատու աշխատակցին ուղարկված ծանուցումները և այլ գրությունները, այդ թվում՝ էլեկտրոնային, համարվում են կազմակերպությանն ուղարկված, իսկ պատասխանատու աշխատակցի գործողությունները, նրանից ստացված գրությունները, տեղեկությունները և (կամ) դիրքորոշումը համարվում է կազմակերպության գործողությունները և (կամ) կամահայտնությունը: Կազմակերպության պատասխանատու

աշխատակից է համարվում հաճախորդների պահանջների քննության ընթացքում Հաշտարարի հետ հաղորդակցում իրականացնող աշխատակիցը, որի մասին (ինչպես նաև նրա փոխարինող անձի մասին) կազմակերպությունը Հաշտարարին ծանուցում է լիցենզիա ստանալուց հետո մեկշաբաթյա ժամկետում, իսկ այդ աշխատակցի փոփոխվելու դեպքում՝ աշխատակցի փոփոխվելուց առաջ մեկշաբաթյա ժամկետում, իսկ դրա անհնարինության դեպքում՝ հենց փոփոխման օրը:

46. Պահանջը Հաշտարարին կարող է ներկայացվել վեց ամսվա ընթացքում՝ սկսած կազմակերպության վերջնական պատասխանը ստանալուց կամ Կանոնների 36-րդ հոդվածով սահմանված ժամկետի ավարտից, եթե այդ ժամկետում կազմակերպությունը վերջնական պատասխան չի ներկայացրել հաճախորդին: Վեց ամսվա ժամկետի խախտմամբ բերված պահանջը Հաշտարարի կողմից կարող է քննվել, եթե ժամկետի բացթողումը եղել է անհաղթահարելի ուժի գործողության հետևանքով կամ Հաշտարարը հարգելի է ճանաչել ժամկետի բացթողումը, որը կապված է հաճախորդի անձի հետ կապված բացառիկ հանգամանքների հետ (ծանր հիվանդության, անօգնական վիճակի, և այլն):
47. Պահանջ-դիմումը Հաշտարարին ներկայացվում է գրավոր փաստաթղթի ձևով կամ էլեկտրոնային եղանակով՝ Հաշտարարի պաշտոնական էլեկտրոնային կայքի միջոցով կամ պաշտոնական էլեկտրոնային հասցեին՝ էլեկտրոնային ստորագրությամբ:
48. Պահանջ-դիմումը պետք է ներառի.
 - 1) հաճախորդի անունը.
 - 2) հաճախորդի բնակության և հաղորդակցման հասցեները, եթե այդ հասցեները նույնական են, ապա նշվում է մեկ հասցե.
 - 3) այն կազմակերպության անվանումը, որի դեմ բերվում է պահանջը.
 - 4) գույքային պահանջի չափը, վարկային բյուրոյի դեմ ներկայացված պահանջի դեպքում գույքային պահանջի չափը նշվում է, եթե առկա է գույքային պահանջ.
 - 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 կամ արբիտրաժային տրիբունալի վճիռ, և որ դատարանի կամ արբիտրաժային տրիբունալի 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 անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը.
 - 11) հաճախորդի ստորագրությունը:

49. Պահանջ-դիմում պետք է նշվի հաճախորդի հետ հաղորդակցման կարգը՝ ընտրելով Կանոնների Գլուխ 3-ով նախատեսված փոստային կամ էլեկտրոնային ծանուցման եղանակներից որևէ մեկը:
50. Պահանջը կարող է ստորագրել հաճախորդի ներկայացուցիչը: Այդ դեպքում պահանջին կցվում է ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագրի, իսկ Կանոնների 24-րդ կետով նախատեսված դեպքերում՝ կարգավիճակը հավաստող փաստաթղթի, և ներկայացուցչի անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենները: Պատշաճ կարգով տրված լիազորագիր է համարվում հասարակ գրավոր ձևով տրված լիազորագիրը:
51. Գրասենյակի պահանջներն ընդունող մասնագետը պարտավոր է աջակցել հաճախորդին պահանջի բովանդակությունն Օրենքով և Կանոնների 48-րդ կետով սահմանված պահանջներին համապատասխանեցնելու, ինչպես նաև գույքային պահանջի չափը որոշելու հարցերում:
52. Պահանջի քննության համար ներկայացվող փաստաթղթերը և այլ նյութերը կողմերը կարող են ներկայացնել գրավոր՝ բնօրինակով կամ պատճենի ձևով, իրեղեն ապացույցի ձևով, էլեկտրոնային կրիչով կամ տեղադրելով դրանք տիրություն (տիրություն տեղադրելու դեպքում նյութերը համարվում են Գրասենյակի կողմից ստացված տիրություն տեղադրելու օրվան հաջորդող աշխատանքային օրը): Ընդ որում՝ պատճենի ձևով ներկայացված փաստաթուղթը համարվում է թույլատրելի ապացույց: Ապացույցի բնօրինակը Հաշտարարը կարող է պահանջել կողմերից կամ նրանցից մեկից, եթե պահանջի քննության ընթացքում վիճարկվում է հենց այդ ապացույցի թույլատրելիությունը կամ դրանով հավաստվող հանգամանքները: Այն դեպքում, երբ Հաշտարարը պահանջում է ապացույցի բնօրինակը, և կողմը չի ներկայացնում կամ խուսափում է այն ներկայացնելուց, միայն տվյալ ապացույցի պատճենի հիման վրա չի կարող հաստատված համարվել որոշակի փաստ: Պահանջի քննության ավարտից հետո բնօրինակները վերադարձվում են կողմերին:
53. Հաշտարարը մերժում է պահանջի քննությունը, եթե՝
- 1) պահանջն Օրենքին համապատասխան ենթակա չէ քննության Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից.
 - 2) հաճախորդի և կազմակերպության միջև նույն պահանջի առարկայի վերաբերյալ առկա է դատարանի կամ արբիտրաժային տրիբունալի վճիռ, այսինքն՝ նույն վեճը ըստ էության քննվել և լուծվել է դատարանի կամ արբիտրաժային տրիբունալի կողմից՝ անկախ այն հանգամանքից՝ հայցվոր է հանդիսացել հաճախորդը, թե կազմակերպությունը, ընդ որում՝ դատարանի կողմից գործի վարույթը կարճելու մասին վճիռը՝ հայցվորի հայցից հրաժարվելու դեպքում, չի հանգեցնում պահանջի քննությունը մերժելուն.
 - 3) դատարանի կամ արբիտրաժային տրիբունալի վարույթում քննվում է հաճախորդի և կազմակերպության միջև նույն պահանջի առարկայի վերաբերյալ գործ, այսինքն՝ նույն վեճը ըստ էության քննվում է դատարանի

- կամ արբիտրաժային տրիբունալի կողմից՝ անկախ այն հանգամանքից հայցվոր է հանդիսանում հաճախորդը, թե կազմակերպությունը.
- 4) պահանջն արդեն քննվել է Հաշտարարի կողմից և դրա վերաբերյալ առկա է նրա որոշումը, այսինքն՝ նույն պահանջով Հաշտարարը կայացրել է մերժման, բավարարման կամ մասնակի բավարարման որոշում.
 - 5) հաճախորդը Կանոնների 6-րդ գլխով սահմանված կարգով բողոք-պահանջ չի ներկայացրել կազմակերպությանը.
 - 6) պահանջը չի ներկայացվել Կանոնների 46-րդ կետով սահմանված ժամկետի պահպանմամբ.
 - 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:
54. Պահանջի քննությունը մերժելու վերաբերյալ Հաշտարարը կայացնում է պատճառաբանված որոշում պահանջը ստանալուց հետո յոթ աշխատանքային օրվա ընթացքում, որի մասին ծանուցվում է հաճախորդը:
55. Պահանջը ստանալուց հետո Հաշտարարի կողմից պահանջի քննությունը մերժելու մասին որոշում չկայացվելու դեպքում հաճախորդի պահանջը համարվում է ընդունված, որի մասին առանձին որոշում Հաշտարարի կողմից չի կայացվում:

ԳԼՈՒԽ 8.

ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆԸ

56. Պահանջը ստանալուց հետո յոթ աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե առկա չեն պահանջի քննությունը մերժելու հիմքեր, ապա Հաշտարարը Առաջին գրություն է ուղարկում կազմակերպություն, որով հակիրճ տեղեկացնում է պահանջի բովանդակության մասին և պահանջում է Առաջին գրությունը ստանալուց հետո տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում ներկայացնել պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և (կամ) առարկություններ, ինչպես նաև տրամադրել Հաշտարարի կողմից պահանջվող փաստաթղթերը, տեղեկությունները և (կամ) այլ ապացույցները: Առաջին գրությանը կցվում են պահանջ-դիմումի պատճենը և հաճախորդի տված լիազորագրի պատճենը, եթե պահանջը ստորագրել է ներկայացուցիչը:
57. Առաջին գրությունը ստանալուց հետո կազմակերպությունը պարտավոր է տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում տրամադրել Կանոնների 56-րդ կետով նախատեսված բացատրությունները, պարզաբանումները և (կամ) առարկությունները, տեղեկությունները և նյութերը: Ընդ որում՝ էլեկտրոնային եղանակով ծանուցվելու ընտրության դեպքում կազմակերպությունը պատասխան գրությունը կարող է ուղարկել տիրույթի միջոցով: Կազմակերպության պատճառաբանված դիմումի հիման վրա տասնչորսօրյա ժամկետը Հաշտարարի կողմից կարող է երկարաձգվել ևս

յոթ աշխատանքային օրով: Այդ դեպքում Հաշտարարը կայացնում է որոշում, որի մասին կողմերը ծանուցվում են միայն էլեկտրոնային եղանակով:

58. Հաշտարարի կողմից պահանջի քննությունը համարվում է սկսված, իսկ պահանջի քննության ժամկետները սկսում են հոսել Կանոնների 57-րդ կետով նախատեսված կազմակերպության պատասխանը ստանալուց հետո կամ 57-րդ կետով սահմանված ժամկետում պատասխան չներկայացվելու դեպքում՝ այդ ժամկետի ավարտից հետո, բացառությամբ Կանոնների 59-րդ կետով նախատեսված դեպքերի:
59. Հաշտարարը պահանջի քննության ժամկետը չի համարում սկսված մինչև պատշաճ պատասխան կամ նյութեր ներկայացվելը հետևյալ դեպքերում.
- ա) կազմակերպությունը Կանոնների 57-րդ կետում նախատեսված ժամկետում չի ներկայացրել գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և (կամ) առարկություններ, և չի տրամադրել Հաշտարարի կողմից պահանջվող փաստաթղթերը, տեղեկությունները և (կամ) այլ ապացույցները, և պահանջի քննությունը Հաշտարարի գնահատմամբ հնարավոր չէ իրականացնել առանց այդ տեղեկությունների և (կամ) նյութերի,
 - բ) կազմակերպության պատասխանը չի պարունակում պահանջի էության վերաբերյալ բացատրություններ, պարզաբանումներ և (կամ) առարկություններ, կամ պարունակում է դրանք, որը, սակայն, Հաշտարարի գնահատմամբ բավարար չէ պահանջի ամբողջական քննություն իրականացնելու համար,
 - գ) կազմակերպության պատասխանին կից ներկայացված չեն այնպիսի ապացույցներ, առանց որոնց պահանջի ամբողջական քննությունը Հաշտարարի գնահատմամբ հնարավոր չէ:
60. Կանոնների 57-րդ կետով նախատեսված ժամկետում այդ կետով նախատեսված պարտականությունների չկատարման, ինչպես նաև Կանոնների 59-րդ կետով նախատեսված ոչ պատշաճ պատասխան ներկայացնելու դեպքում Հաշտարարը կարող է որոշում կայացնել իր հետ բավականաչափ չհամագործակցող կազմակերպությանը նախազգուշացնելու մասին:
61. Այն դեպքում, երբ Կանոնների 60-րդ կետով սահմանված կարգով նախազգուշացում ստացած կազմակերպությունը շարունակում է չհամագործակցել կամ բավականաչափ չհամագործակցել Հաշտարարի հետ, վերջինս կարող է որոշում կայացնել կազմակերպությանը չհամագործակցող ճանաչելու մասին: Այդ դեպքում չհամագործակցող ճանաչելու մասին որոշման մասին տեղեկությունը տեղադրվում է Պաշտոնական ինտերնետային կայքում և այդ մասին տեղեկացվում է ՀՀ կենտրոնական բանկը:
62. Հաշտարարի կողմից պահանջի քննությունն իրականացվում է Կանոնների 58-րդ կետով սահմանված պահանջի քննությունը սկսված համարվելուց հետո տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում:

63. Առանձնապես բարդ գործի պարագայում Հաշտարարը կարող է Կանոնների 62-րդ կետով նախատեսված տասնչորսօրյա ժամկետն իր որոշմամբ երկարաձգել ևս տասնչորս աշխատանքային օրով: Այդ դեպքում Հաշտարարը կայացնում է որոշում, որի մասին կողմերը ծանուցվում են միայն էլեկտրոնային եղանակով:
64. Կողմերը կարող են Հաշտարարին և (կամ) Գրասենյակի համապատասխան մասնագետին գրավոր բացարկ հայտնել միայն մինչև Կանոնների 58-րդ կետով սահմանված կարգով պահանջը սկսված համարվելը: Դրանից հետո բացարկի միջնորդություն կարող է ներկայացվել այն դեպքում, երբ կողմն ապացուցում է, որ մինչ այդ անհնարին է եղել այդ միջնորդությունը ներկայացնելը: Հաշտարարին և (կամ) Գրասենյակի մասնագետին բացարկի միջնորդություն ներկայացվում է Խորհրդի կողմից ընդունված «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի և Գրասենյակի աշխատակիցների վարքագծի և էթիկայի կանոններով»:
65. Ներկայացված բացարկները և (կամ) Գրասենյակի մասնագետների կողմից հայտնած ինքնաբացարկի միջնորդությունները Հաշտարարը քննարկում է անձամբ, որի արդյունքում կայացվում է որոշում, որի մասին ծանուցվում է բացարկ հայտնած կամ ինքնաբացարկի միջնորդություն ներկայացրած անձը:
66. Գրասենյակի մասնագետին հայտնած բացարկը կամ նրա ներկայացրած ինքնաբացարկի միջնորդությունը Հաշտարարի կողմից բավարարվելու դեպքում տվյալ պահանջը վերամակագրվում է Գրասենյակի այլ մասնագետի:
67. Հաշտարարին ներկայացված բացարկը բավարարվելու կամ Հաշտարարի կողմից ինքնաբացարկ հայտնելու դեպքում Հաշտարարը կայացնում է որոշում և պահանջի քննությունը փոխանցում է մեկ այլ Հաշտարարի: Այլ Հաշտարար չլինելու դեպքում՝ Հաշտարարի կողմից չի իրականացվում տվյալ պահանջի քննությունը և ինքնաբացարկ հայտնելու մասին որոշման փոխարեն կայացվում է պահանջի քննությունը մերժելու մասին որոշում՝ մինչև Կանոնների 58-րդ կետի համաձայն պահանջի քննությունը սկսված համարվելը, իսկ պահանջի քննությունը սկսված համարվելուց հետո՝ պահանջի քննությունը դադարեցնելու մասին որոշում:
68. Պահանջի քննությունն իրականացվում է գրավոր ընթացակարգով՝ հիմնված ձեռք բերված ապացույցների վրա, և (կամ) բանավոր ընթացակարգով՝ Հաշտարարի կողմից բանավոր լուսմներ նշանակվելու և (կամ) կողմերի հետ Գրասենյակի տարածքում հանդիպում(ներ) ունենալու միջոցով:
69. Պահանջի քննության ընթացքում Հաշտարարի և (կամ) Գրասենյակի պահանջները քննող մասնագետի միջնորդությամբ կողմերի միջև վեճի լուծումն առաջին հերթին իրականացվում է հաշտարարության (մեդիացիայի) և (կամ) բանակցությունների միջոցով, որոնց արդյունքում կողմերի միջև հաշտության համաձայնություն ձեռք չբերվելու դեպքում Հաշտարարի կողմից կայացվում է Կանոնների 97-րդ կետով նախատեսված որոշումներից մեկը:

70. Հաշտարարության գործընթացում Գրասենյակի պահանջները քննող մասնագետը կամ Հաշտարարը մի կողմին է ներկայացնում մյուսի առաջարկը, անհրաժեշտության դեպքում կազմակերպում է հանդիպում կողմերի միջև կամ Գրասենյակի տարածքում առանձին հանդիպում է ունենում կողմերից մեկի կամ երկուսի հետ:
71. Կողմերի միջև հաշտության գալու մասին բանավոր կամ գրավոր հաստատում ստանալու դեպքում Գրասենյակի պահանջները քննող մասնագետն անհրաժեշտության դեպքում պատրաստում է հաշտության համաձայնագրի նախագիծը և ներկայացնում է կողմերին:
72. Կողմերի միջև հաշտության համաձայնագրի նախագիծը համաձայնեցվելուց հետո այդ համաձայնագիրը ստորագրվում է կողմերի կողմից:
73. Պահանջի քննությանը մասնակցող անձինք պահանջի քննության ընթացքում և դրա ավարտից հետո իրավունք ունեն դիմում ներկայացնելու միջոցով ծանոթանալ գործի նյութերին և (կամ) ստանալ դրանցից պատճեններ (լուսապատճեններ): Գործի նյութերից պատճեն տրամադրելու մասին դիմումին պատասխան է ներկայացվում հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ տրամադրելով համապատասխան պատճենները:
74. Պահանջի քննության ընթացքում չի թույլատրվում փոփոխել պահանջի առարկան:
75. Կողմերի կամ նրանցից մեկի խնդրանքով կամ սեփական նախաձեռնությամբ Հաշտարարը կարող է նշանակել բանավոր լուումներ՝ կողմերի բանավոր բացատրություններն ու պարզաբանումները ստանալու նպատակով:
76. Բանավոր լուումներին մասնակցում են կողմերը, ինչպես նաև Հաշտարարի կողմից բանավոր լուումներին ներգրավված այլ անձինք, այդ թվում՝ պահանջի քննությանը ներգրավված մասնագետ(ներ)ը, Գրասենյակի աշխատակից(ներ)ը և այլն: Պահանջի արդյունավետ քննություն իրականացնելու համար Հաշտարարը բանավոր լուումներին կարող է ներգրավել նաև պահանջի քննությանը չմասնակցող երրորդ անձանց, որոնք մասնակցում են լուումներին միայն այն դեպքում, երբ կողմերը լուումների սկզբում չեն առարկում այդ անձանց մասնակցության վերաբերյալ:
77. Բանավոր լուումներ նշանակելու մասին Հաշտարարը կայացնում է որոշում, որում նշվում են բանավոր լուումներ անցկացնելու օրը և վայրը, որի մասին ծանուցվում են Կանոնների 76-րդ կետում նշված անձինք, որոնց չներկայանալն արգելք չէ բանավոր լուումներն անցկացնելու համար, բացառությամբ, եթե Հաշտարարը չորոշի, որ այդ անձի մասնակցությունն անհրաժեշտ է պահանջի ամբողջական քննություն իրականացնելու համար և հետաձգի կամ չկայացած համարի բանավոր լուումները:
78. Բանավոր լուումների ընթացքը ձայնագրվում է:
79. Բանավոր լուումները կարող է վարել Հաշտարարը, Պահանջներն ընդունող և քննող խմբի ղեկավարը կամ Գրասենյակի պահանջները քննող մասնագետը:

80. Բանավոր լուսմներին կողմերը և երրորդ անձինք մասնակցում են անձամբ և (կամ) ներկայացուցչի միջոցով:
81. Բանավոր լուսմների ժամանակ լուսմներին մասնակցող անձանց բացատրությունները և (կամ) պարզաբանումները համարվում են ապացույց և կարող են դրվել Հաշտարարի կողմից որոշման կայացման հիմքում:
82. Բանավոր լուսմների ավարտից հետո կազմվում է լուսմների արձանագրություն, որը ստորագրում են լուսմները վարողը և լուսմների քարտուղարը:
83. Կողմերը և երրորդ անձինք բանավոր լուսմների արձանագրությանը և (կամ) ձայնագրությանը կարող են ծանոթանալ և (կամ) ստանալ պատճենը (կրկնօրինակը) բանավոր լուսմների ավարտից հինգ աշխատանքային օր հետո:
84. Պահանջի քննություն իրականացնելու համար հատուկ գիտելիքներ պահանջող հարցերի պարզաբանման համար Հաշտարարը կարող է պահանջի քննությանը ներգրավել մասնագետ(ներ):
85. Որպես մասնագետ կարող է հանդես գալ համապատասխան որակավորում և(կամ) գիտելիքներ ունեցող անձը կամ այդպիսի անձինք ներառող կազմակերպությունը, որն անհրաժեշտության դեպքում պետք է տա անկախ և անկողմնակալ եզրակացություն կամ կարծիք:
86. Հաշտարարը պահանջի քննությանը մասնագետ է ներգրավում Կանոնների 58-րդ կետով նախատեսված պահանջի քննությունը սկսված համարվելուց հետո, իսկ այն դեպքերում, երբ գործում առկա նյութերը բավարար են մասնագետ ներգրավելու համար, ապա Հաշտարարը կարող է պահանջի քննությանը մասնագետ ներգրավել նաև հաճախորդի կողմից Հաշտարարին պահանջ ներկայացնելուց անմիջապես հետո:
87. Մասնագետ ներգրավելու դեպքում Հաշտարարը գրություն է ներկայացնում համապատասխան մասնագետին, որում նշվում են այն հարցերը, որոնք ուղղվում են մասնագետին: Հաշտարարի կողմից կարող են ներգրավվել ինչպես մեկ, այնպես էլ մի քանի մասնագետներ:
88. Մասնագետից ստացված եզրակացության կամ կարծիքի վերաբերյալ կողմերը տեղեկացվում են, իսկ ցանկության դեպքում եզրակացության արդյունքները ներկայացվում են կողմերին՝ առանց վերջիններիս կողմից դիմում ներկայացնելու: Կողմերն իրավունք ունեն ներկայացնել առարկություններ մասնագետի եզրակացության կամ կարծիքի վերաբերյալ, որը ներկայացվում է տվյալ մասնագետին՝ պարզաբանում ստանալու համար: Պահանջի քննությանը ներգրավված մասնագետը Հաշտարարի պահանջով պարտավոր է մասնակցել բանավոր լուսմներին:
89. Մասնագետի վարձատրությունն իրականացվում է Հաշտարարի գրասենյակի կողմից, և կողմերն ազատված են այդ վճարից:

ԳԼՈՒԽ 9.

ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԴԱԴԱՐԵՑՈՒՄԸ

90. Պահանջի քննությունն ավարտվում է պահանջի քննությունը դադարեցնելով կամ պահանջի քննության արդյունքներով Կանոնների 97-րդ կետով նախատեսված որոշումներից մեկը կայացնելով:
91. Հաշտարարը դադարեցնում է պահանջի քննությունը, եթե՝
- 1) պահանջի քննության ընթացքում պարզվում է, որ պահանջը ենթակա չէ քննության Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից, այսինքն՝ պահանջի քննության ընթացքում պարզվել է, որ առկա են Կանոնների 53-րդ կետով նախատեսված պահանջի քննության մերժման հիմքեր.
 - 2) պահանջի քննության ընթացքում պարզվում է, որ պահանջի առարկայի վերաբերյալ առկա է դատարանի կամ արբիտրաժային տրիբունալի վճիռ, այսինքն՝ նույն վեճը ըստ էության քննվել և լուծվել է դատարանի կամ արբիտրաժային տրիբունալի կողմից՝ անկախ այն հանգամանքից հայցվոր է հանդիսացել հաճախորդը, թե կազմակերպությունը, ընդ որում՝ հայցվորի կողմից հայցից հրաժարվելու հիմքով դատարանի՝ գործի վարույթը կարճելու մասին վճիռը չի հանգեցնում պահանջի քննությունը դադարեցնելուն.
 - 3) պահանջի քննության ընթացքում պարզվում է, որ դատարանի կամ արբիտրաժային տրիբունալի վարույթում քննվում է հաճախորդի և կազմակերպության միջև նույն պահանջի վերաբերյալ գործ, այսինքն՝ նույն վեճը ըստ էության քննվում է դատարանի կամ արբիտրաժային տրիբունալի կողմից՝ անկախ այն հանգամանքից հայցվոր է հանդիսանում հաճախորդը, թե կազմակերպությունը.
 - 4) հաճախորդը հրաժարվել է պահանջից, ընդ որում՝ պահանջից մասնակի հրաժարվելու դեպքում այդ մասին Հաշտարարն անդրադառնում է պահանջի քննության արդյունքներով կայացվող վերջնական որոշմամբ՝ համապատասխան մասով պահանջի քննությունը դադարեցնելով, իսկ մնացած մասով բավարարելով, մասնակի բավարարելով կամ մերժելով.
 - 5) հաճախորդը մահացել է.
 - 6) կազմակերպությունը լուծարվել է:
92. Հաճախորդը պահանջից կարող է հրաժարվել պահանջի քննության ցանկացած փուլում մինչև պահանջի քննության արդյունքներով որոշման կայացումը: Հաճախորդը պահանջից հրաժարվելու դեպքում ներկայացնում է գրավոր դիմում, որը կարող է ներկայացվել Պաշտոնական էլեկտրոնային փոստի հասցեին դիմումի լուսապատճենն ուղարկելով:
93. Հաճախորդի պահանջից հրաժարվելու դեպքում պահանջի քննությունը դադարեցնելուց հետո հաճախորդը կարող է նույն պահանջով կրկին դիմել Հաշտարարին՝ Օրենքով սահմանված ժամկետներում:
94. Կողմերի միջև հաշտության համաձայնագիր կնքվելու դեպքում պահանջի քննությունը դադարեցվում է միայն, եթե հաճախորդը հրաժարվում է պահանջից: Ընդ որում՝ հաշտության համաձայնագիրը կազմակերպության կողմից չկատարվելու դեպքում հաճախորդն իրավունք ունի նորից դիմելու

Հաշտարարին՝ հաշտության համաձայնագիրը կատարելուն պարտավորեցնելու պահանջով, որի դեպքում Հաշտարարը չի քննում հաշտության համաձայնագրի հիմքում ընկած գործը, այլ միայն համաձայնագրի չկատարման պահանջը:

95. Եթե վերացել են այն հիմքերը, որոնք հանդիսացել են պահանջի քննությունը դադարեցնելու հիմք (նույն պահանջը դատարանում քննվելու դեպքում դատարանի կողմից հայցն առանց քննության թողնելու կամ գործը կարճելու դեպքում, բողոք-պահանջ ներկայացված չլինելու դեպքում պատշաճ բողոք-պահանջ ներկայացվելով և այլն), հաճախորդը կարող է նույն պահանջով կրկին դիմել Հաշտարարին:
96. Պահանջի քննությունը դադարեցնելու դեպքում Հաշտարարը կայացնում է որոշում:

ԳԼՈՒԽ 10.

ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐՈՎ ԿԱՅԱՑՎՈՂ ՈՐՈՇՈՒՄ

97. Պահանջի քննության արդյունքներով 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:
98. Եթե պահանջի մի մասով առկա է պահանջի քննությունը դադարեցնելու հիմք, իսկ մյուս մասով Հաշտարարը պետք է քննի պահանջը, ապա Հաշտարարը կայացնում է պահանջը մասնակի բավարարելու և մնացած մասով պահանջի քննությունը դադարեցնելու կամ պահանջը մի մասով մերժելու և մնացած մասով պահանջի քննությունը դադարեցնելու մասին որոշում:
99. Հաշտարարի կողմից պահանջի քննության արդյունքներով որոշումը կայացվում է բոլոր ապացույցների և կողմերի դիրքորոշումների ուսումնասիրությունից հետո:
100. Եթե պահանջի քննության ժամկետի ավարտին դեռևս առկա չէ պահանջի ամբողջական քննության համար անհրաժեշտ որևէ ապացույց, որը Հաշտարարը պահանջել է կողմ(եր)ից կամ երրորդ անձից, կամ չի ստացվել պահանջի քննությանը ներգրավված մասնագետի եզրակացությունը կամ կարծիքը, և պահանջի քննության ժամկետն արդեն իսկ երկարաձգված է տասնչորս աշխատանքային օրով, ապա Հաշտարարը որոշում է կայացնում արդեն իսկ ձեռք բերված ապացույցների հիման վրա:
101. Յուրաքանչյուր պահանջի քննության արդյունքներով որոշում կայացնելիս Հաշտարարը կայացնում է այնպիսի որոշում, որը իր կարծիքով արդարացի է՝ հաշվի առնելով հետևյալը.
- 1) Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությունը.
 - 2) գործարար վարքագծի և էթիկայի կանոնները, ինչպես նաև գործարար շրջանառության սովորույթները.

- 3) Հայաստանի Հանրապետության դատարանների որոշումները, որոնցով, սակայն, Հաշտարարը կաշկանդված չէ, բացառությամբ ՀՀ Սահմանադրական դատարանի որոշումների.
- 4) Հաշտարարի նախկինում կայացված որոշումները, որոնցով, սակայն, Հաշտարարը կաշկանդված չէ:
102. Գործարար վարքագծի և էթիկայի կանոնները, ինչպես նաև գործարար շրջանառության սովորույթները պարզելու համար Հաշտարարը կարող է հարցում անել պահանջի քննության կողմ չհանդիսացող այլ կազմակերպությունների, պետական կամ ոչ պետական մարմինների կամ կազմակերպությունների՝ չիրապարակելով կողմերի անունները և գաղտնիք համարվող տեղեկությունները:
103. Այն դեպքում, երբ Հաշտարարը որոշում է կայացնում պահանջը բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու մասին, ապա վերջինս պետք է սահմանի կազմակերպության կողմից որոշումը կատարելու կարգը և ժամկետը:
104. Պահանջի քննության արդյունքներով կայացված որոշումը կողմերի համար դառնում է պարտադիր, եթե Հաշտարարի որոշումն առաքելու պահից երեսուն աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդն անվերապահորեն և գրավոր ձևով համաձայնվում է որոշման հետ: Ընդ որում՝ պարտադիր դառնալու համար միակ պայմանը հաճախորդի կողմից անվերապահորեն և գրավոր ձևով համաձայնվելն է:
105. Եթե հաճախորդը անվերապահորեն և գրավոր ձևով համաձայնվել է Հաշտարարի որոշման հետ, ապա Հաշտարարը հաճախորդի համաձայնվելու գրությունը ստանալուց հետո մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում կազմակերպությանը ծանուցում է հաճախորդի համաձայնության և Հաշտարարի որոշումը պարտադիր դառնալու մասին: Ծանուցման հետ միաժամանակ ուղարկվում է հաճախորդի՝ որոշման հետ համաձայնվելու մասին գրության պատճենը:
106. Եթե Հաշտարարի որոշումն առաքելու պահից երեսուն աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդը Հաշտարարին ներկայացնում է դիմում որոշման հետ չհամաձայնվելու մասին կամ որևէ դիմում չի ներկայացնում, Հաշտարարը կազմակերպությանը ծանուցում է հաճախորդի համաձայնության բացակայության և որոշումը պարտադիր չդառնալու մասին որոշումն առաքելու պահից երեսուն աշխատանքային օրը լրանալուց հետո:
107. Հաճախորդը Հաշտարարի որոշմանը համաձայն չլինելու մասին գրություն ներկայացնելուց հետո իրավունք ունի փոխել իր դիրքորոշումը և Հաշտարարի որոշումն առաքելու պահից 30 աշխատանքային օրվա ընթացքում ներկայացնել գրություն Հաշտարարի որոշմանն անվերապահորեն և գրավոր ձևով համաձայն լինելու մասին, որի դեպքում Կանոնների 105-րդ կետի համաձայն Հաշտարարը ծանուցում է կազմակերպությանը հաճախորդի՝ որոշման հետ համաձայնվելու և որոշումը պարտադիր դառնալու մասին:

108. Հաշտարարն իր նախաձեռնությամբ կամ պահանջի քննությանը մասնակցող անձանց դիմումով կարող է պարզաբանել իր պահանջի քննության արդյունքներով կայացված որոշումը, ուղղել թույլ տրված վրիպակները, գրասխալները և թվաբանական սխալները՝ չփոփոխելով որոշման բովանդակությունը և էությունը: Որոշումը պարզաբանելու կամ վրիպակները, գրասխալները և թվաբանական սխալներն ուղղելու մասին պահանջը կարող է ներկայացվել մինչև որոշման կատարումը: Որոշումը պարզաբանելու կամ վրիպակները, գրասխալները և թվաբանական սխալներն ուղղելու մասին Հաշտարարը կայացնում է որոշում, որի մասին ծանուցվում են պահանջի քննությանը մասնակցող անձինք:

ԳԼՈՒԽ 11.

ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

109. Կանոններն ուժի մեջ են մտնում 01.01.2018թ.-ից:

110. Կանոնների 105-րդ կետը տարածվում է 01.01.2018թ.-ից հետո Հաշտարարի կողմից կայացված որոշումների վրա, իսկ մինչ այդ կայացված որոշումների հետ հաճախորդի անվերապահորեն և գրավոր համաձայնվելու մասին գրությունը Հաշտարարը ծանուցում է կազմակերպությանը որոշումն առաքելու պահից 30 աշխատանքային օր հետո:

111. Գրասենյակի միասնական էլեկտրոնային համակարգի, դրա տիրույթի և էլեկտրոնային եղանակով ծանուցման վերաբերյալ դրույթներն ուժի մեջ են մտնում 01.05.2018թ.-ից, իսկ մինչ այդ Կանոնների 20-րդ կետով նախատեսված միայն էլեկտրոնային եղանակով կատարվող ծանուցումները չեն իրականացվում: