



**ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿԻ ՀՈԳԱԲԱՐՁՈՒՆԵՐԻ
ԽՈՐՀՈՒՐԴ**

Հավելված 1
Հաստատված է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի
գրասենյակի հոգաբարձուների խորհրդի
31.08.2020թ. թիվ 12/20 որոշմամբ

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի (այսուհետ՝ նաև Գրասենյակ) միջոցով հաճախորդի բողոք-պահանջը Կազմակերպությանը ներկայացնելու կարգի (այսուհետ՝ նաև Կարգ) նպատակը Կազմակերպությանը բողոք-պահանջ ներկայացնելու հարցում Հաճախորդին օժանդակելն է: Կարգը սահմանում է Գրասենյակի կողմից Հաճախորդի բողոք-պահանջը Կազմակերպությանը ներկայացնելու դեպքերը, բողոք-պահանջի ներկայացման կապակցությամբ Գրասենյակի և Կազմակերպության միջև հաղորդակցման կարգը, Կազմակերպության կողմից բողոք-պահանջը ստանալու և համապատասխան հավաստում տրամադրելու կարգը, ինչպես նաև Գրասենյակի միջոցով բողոք-պահանջի ներկայացման հետ կապված այլ հարաբերությունները: Կարգն ընդունվել է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի (այսուհետ նաև՝ Օրենք) 6-րդ հոդվածի 5-րդ մասի համաձայն:

**ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿԻ ՄԻՋՈՑՈՎ
ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԸ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆԸ
ՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼՈՒ ԿԱՐԳԸ**

1. Կարգում օգտագործվող հասկացություններն ունեն Օրենքում, իսկ դրանում նախատեսված չլինելու դեպքում ՀՀ օրենսդրությամբ կիրառվող

- նշանակությունը, եթե կոնկրետ դրույթի բովանդակությունից չի բխում դրա օգտագործման այլ իմաստ:
2. Հաճախորդը համարվում է Կազմակերպությանը բողոք-պահանջ ներկայացրած նաև այն դեպքում, երբ Հաճախորդի համաձայնությամբ Հաճախորդի բողոք-պահանջը ներկայացրել է Գրասենյակը: Այդ կարգը հրապարակվում է Գրասենյակի պաշտոնական ինտերնետային կայքում:
 3. Գրասենյակը Հաճախորդի համաձայնությամբ վերջինիս բողոք-պահանջը Կազմակերպությանը ներկայացնում է այն դեպքում, երբ Հաշտարարը, հաշվի առնելով բողոք-պահանջը Հաճախորդի կողմից Կազմակերպությանը ներկայացնելու դժվարությունները, գտնում է, որ նպատակահարմար է Գրասենյակի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը:
 4. Հաճախորդի համաձայնությամբ Գրասենյակի կողմից բողոք-պահանջը Կազմակերպությանը ներկայացվելու դեպքում, այն ուղարկվում է Կազմակերպությանը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի միասնական էլեկտրոնային համակարգի միջոցով:
 5. Բողոք-պահանջը համարվում է Գրասենյակի միասնական էլեկտրոնային համակարգի միջոցով Կազմակերպությանը ներկայացված, երբ այն տեղադրվում է Կազմակերպության համար միասնական էլեկտրոնային համակարգում ստեղծված տիրույթում և հասանելի դառնում Կազմակերպությանը:
 6. Կազմակերպությունը բողոք-պահանջը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը Հաճախորդի՝ Կազմակերպությանը հայտնի կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված բողոք-պահանջում նշված էլեկտրոնային հասցեին կամ էլեկտրոնային կապի ցանկացած այլ եղանակով (ինտերնետ բանկինգ, բջջային հավելված, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն) կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով Հաճախորդին է ուղարկում բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոք-պահանջը ստանալու ամսաթիվը, բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (նշումը):
 7. Հաճախորդի համաձայնությամբ Գրասենյակի կողմից բողոք-պահանջը Կազմակերպությանը ներկայացվելու դեպքում, Կազմակերպությունը բողոք-պահանջի պատասխանը ուղարկում է բողոք-պահանջում նշված Հաճախորդի էլեկտրոնային փոստի հասցեին, իսկ բացակայության դեպքում՝ Կազմակերպությանը հայտնի Հաճախորդի հասցեներից որևէ մեկին:

8. Սույն կարգն ուժի մեջ է մտնում 2020թ. սեպտեմբերի 1-ից:
9. Նախքան Գրասենյակի միասնական էլեկտրոնային համակարգի համապատասխան տեխնիկական հագեցվածությունը ապահովելը, բայց ոչ ուշ քան 2021 թվականի հունվարի 1-ը, Գրասենյակի կողմից Հաճախորդի բողոք-պահանջը Կազմակերպությանը ներկայացվում է Կազմակերպության կողմից Հաշտարարին տրամադրված պաշտոնական էլեկտրոնային հասցեի միջոցով: