

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿ

**ՌԱԶՄԱՎԱՐԱԿԱՆ
ՈՒՂՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ
2021-2024ԹԹ**

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

- **Ներածություն**
- **Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի**
 - Առաքելությունը
 - Տեսլականը
 - Հիմնարար արժեքները
 - Գործունեության սկզբունքները
- **Ռազմավարական նպատակներ**
 1. Հաշտարարի գրասենյակի գործունեության շրջանակի ընդլայնում, հաճախորդների սպասարկման որակի բարելավում և արդյունավետության բարձրացում
 2. Հաշտարարի գրասենյակի վերաբերյալ հանրության իրազեկվածության, վստահության և բնակչության ֆինանսական գրագիտության մակարդակի բարձրացում
 3. Ֆինանսական կազմակերպությունների հետ գործընկերային հարաբերությունների ամրապնդում և համագործակցության մեխանիզմների կատարելագործում
 4. Պետական և ոչ պետական կազմակերպությունների հետ համագործակցության ընդլայնում, միջազգային փորձի ուսումնասիրություն և ոլորտում առկա նորարարական լուծումների ներդրում
 5. Գրասենյակի գործառույթային ընթացակարգերի բարելավում

ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

Յուրաքանչյուր ոք ունի ֆինանսական ծառայություններ մատուցող կազմակերպության կողմից լավագույն սպասարկման և խնդիրների առաջացման դեպքում արագ փոխհատուցման իրավունք: Երբ վերոնշյալը չի գործում, շատ կարևոր է, որ գոյություն ունենա որևէ անկախ և անկողմնակալ կառույց, որտեղ քաղաքացիները կարող են ներկայացնել իրենց բողոքը և լուծում տալ առաջացած խնդրին: Այս համատեքստում Հայաստանում 2008 թվականի հունիսին ներդրվեց Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի ինստիտուտը՝ ֆիզիկական անձ սպառողների և ՀՀ կենտրոնական բանկի կողմից լիցենզավորվող ֆինանսական կազմակերպությունների միջև ծագած գույքային վեճերն արագ, անվճար և արդյունավետ քննելու, ֆինանսական ոլորտում սպառողների իրավունքների և շահերի պաշտպանության և ֆինանսական համակարգի նկատմամբ հանրության վստահության բարձրացման նպատակով: 2020 թվականի հունիսին «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքում կատարված փոփոխությունների համաձայն՝ բացի ֆիզիկական անձանցից Հաշտարարի գրասենյակ կարող են դիմել նաև երաշխավորները, գրավ տրամադրած անձինք և միկրոձեռնարկատիրության սուբյեկտ համարվող իրավաբանական անձինք ու անհատ ձեռնարկատերերը:

Հաշտարարի գրասենյակի առաջընթացն ապահովելու նպատակով որոշակի պարբերականությամբ մշակվում է Գրասենյակի ռազմավարական ծրագիր: Ռազմավարական ծրագիրը սահմանում է այն հիմնական ուղղությունները, որոնց Գրասենյակը հետևելու է երկարաժամկետ հեռանկարում իր առաքելությունն ու հիմնական ռազմավարական նպատակներն իրագործելու համար:

Հաշտարարի գրասենյակի 2021-2024թթ ռազմավարական ծրագրում ներառված նպատակները հիմնականում միտված են Գրասենյակի գործունեության ընդլայնմանն ու արդյունավետության բարձրացմանը, սպառողների կողմից ներկայացված պահանջների քննության գործընթացի կատարելագործմանը, հանրության իրազեկվածության և վստահության մակարդակի բարձրացմանը, գործընկերային հարաբերությունների ամրապնդմանը, միջազգային փորձի ուսումնասիրության արդյունքում ոլորտում առկա

նորարարությունների ներդրմանը, ինչպես նաև Գրասենյակի գործառույթային ընթացակարգերի բարելավմանը:

Գրասենյակի ռազմավարական ծրագիրը ենթակա է մշտադիտարկման ու ընտրված ուղղությունների առաջընթացի պարբերական գնահատման:

ԱՌԱՔԵԼՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՏԵՍԼԱԿԱՆԸ

Առաքելություն

Ունենալ սպառողների և ֆինանսական կազմակերպությունների միջև վեճերի լուծման արդյունավետ և գործուն մեխանիզմ, մատուցել անվճար, հասանելի, արդյունավետ և անկողմնակալ ծառայություններ, իրականացնել հանրության ֆինանսական գրագիտության բարձրացմանն ուղղված միջոցառումներ՝ արդյունքում ունենալով ֆինանսապես կիրթ և պաշտպանված սպառողներ ֆինանսական շուկայում:

Տեսլական

Ստեղծել այնպիսի միջավայր, որտեղ սպառողների և ֆինանսական կազմակերպությունների միջև առաջացած վեճերի լուծումը հիմնված լինի փոխադարձ վստահության, արդարության և թափանցիկության վրա:

Գրասենյակի արժեքները

Անկողմնակալություն

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:

Թափանցիկություն

Հաշտարարի գործունեությունը մշտապես հասանելի է հանրությանը ինչպես ինտերնետային կայքի միջոցով, այնպես էլ ՋԼՄ-ներով հրապարակվող հաշվետվությունների միջոցով:

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:

Գործընկերություն

Հաշտարարը մշտապես գործընկերային հարաբերություններ է պահպանում ֆինանսական կազմակերպությունների հետ՝ ձգտելով ընդլայնել նրանց հետ համագործակցության շրջանակները:

Արդյունավետություն

Պահանջների քննության ընթացքում արդյունավետությունը ապահովվում է պահանջի արագ և արդարացի քննությամբ, ինչպես նաև ռեսուրսների և ջանքերի ճիշտ կենտրոնացմամբ և բաշխմամբ:

Հոգատարություն

Յուրաքանչյուր հաճախորդ Գրասենյակում արժանանում է հոգատար վերաբերմունքի: Գրասենյակի աշխատակիցները հնարավորինս խուսափում են հաճախորդներին անհարմարություններ պատճառելուց՝ ձգտելով գերծ պահել նրանց լրացուցիչ քաշքշուկների մեջ ընկնելուց և լրացուցիչ ծախսեր կատարելուց:

Գործունեության սկզբունքները

Հաշտարարի գրասենյակի հաջողության, կայուն զարգացման և տարածաշրջանում առաջատար դիրք զբաղեցնելու գրավականն այն հիմնարար սկզբունքներն են, որոնցով առաջնորդվում է Հաշտարարի գրասենյակն իր մասնագիտական գործունեությունն իրականացնելիս: Այդ 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:

Գրասենյակի գործունեության սկզբունքներն են՝

1. Անկախություն, որը պետք է երաշխավորի անկողմնակալություն պահանջի քննության ընթացքում:

Հաշտարարը պետք է լինի անկախ իր մասնագիտական գործունեությունն իրականացնելիս, նա պետք է զերծ 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 և կողմերի իրավունքների հավասարություն:

Պահանջի քննությունը պետք է իրականացվի կողմերի իրավահավասարության հիման վրա: Ընդ որում, պահանջի քննությունն անհրաժեշտ է իրականացնել ապահովելով ընթացակարգային արդարությունը, այսինքն՝ երկու կողմերին պետք է տրվի հավասար հնարավորություն իրենց դիրքորոշումը ներկայացնելու և մյուս կողմի ներկայացրած փաստերին ծանոթանալու համար:

3. Գործունեության 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:

4. Համագործակցություն շահառուների հետ:

Հաշտարարն իր գործունեությունն 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 ինչպես Հաշտարարի ծրագրերում, այնպես էլ պահանջի քննության ընթացակարգում:

5. Կողմերին հաշտեցնելու առաջնահերթություն:

Հաշտարարը պահանջի լուծման ընթացքում պետք է ձգտի վեճը լուծել կողմերի հաշտեցմամբ՝ գործի ավելի արագ ելք ապահովելու, կողմերի համար երկուստեք նախընտրելի լուծում գտնելու և կազմակերպության ու հաճախորդի միջև առկա գործարար հարաբերությունները պահպանելու նպատակով:

6. Տեղեկատվության գաղտնիություն:

Իր գործունեությունն իրականացնելիս Հաշտարարը պետք է մշտապես գործընկերային հարաբերություններ հաստատի ֆինանսական կազմակերպությունների հետ՝ պահպանելով տեղեկատվության գաղտնիություն՝ բացառությամբ, եթե ֆինանսական կազմակերպությունը թույլ է տալիս քաղաքացիների իրավունքների կոպիտ և զանգվածային խախտումներ, կամ եթե կազմակերպության անունը չհրապարակելը կարող է վտանգել ֆինանսական համակարգի կայունությունը:

7. Միջազգային համագործակցություն և նորարար լուծումներ:

Գրասենյակը պետք է մշտապես համագործակցի արտասահմանում գործող նմանատիպ կառույցների հետ՝ փորձի փոխանակման և նրանց լավագույն փորձի ներդրման նպատակով: Գրասենյակի ծրագրերը, ծառայությունները, ինչպես նաև պահանջների ընդունման և քննության ընթացակարգերն անհրաժեշտ է մեկտեղել նորարար մեթոդների և մոտեցումների հետ՝ Գրասենյակի գործունեության արդյունավետությունը բարձրացնելու համար:

Ռազմավարական նպատակներ

1. Հաշտարարի գրասենյակի գործունեության շրջանակի ընդլայնում, հաճախորդների սպասարկման որակի բարելավում և արդյունավետության բարձրացում

1.1. ՓՄՁ-ների ներգրավման միջոցով Հաշտարարի ծառայություններից օգտվողների շրջանակի ընդլայնում.

- ՓՄՁ-ների շահերի պաշտպանության կարիքների գնահատման հետազոտության իրականացում
- Օրենքի և ընթացակարգերի փոփոխությունների մշակում, բյուջեի պլանավորում և մասնագետների վերապատրաստում

1.2. Հաշտարարի կողմից պահանջների քննության ժամկետների կրճատում.

- Միջազգային փորձի ուսումնասիրություն հաշտարարության ոլորտում և նորարարական գործիքների ներդրում,
- Գրասենյակի առցանց հարթակի կատարելագործում փաստաթղթերի հավաքագրման համար ծախսվող ժամանակի և փոստային ծախսերի կրճատման նպատակով
- Գրասենյակի ծառայությունների ստանդարտացում և ժամկետների օպտիմիզացում

1.3. Հաճախորդներին հուզող խնդիրների վերհանման և հնարավորինս արագ արձագանքման շնորհիվ հաճախորդների հետ հարաբերությունների արդյունավետ կառավարում.

- Հաճախորդների կողմից Գրասենյակի մասնագետների կատարած աշխատանքի գնահատում տարբեր տիրույթներում
- Հաճախորդների դժգոհությունների գրանցում, դրանց պատճառների վերհանում և խնդիրների լուծման առաջարկների մշակում
- Հաճախորդներին հուզող հարցերի հավաքագրում և պատասխանների ներկայացում առցանց հարթակում

2. Հաշտարարի գրասենյակի վերաբերյալ հանրության իրազեկվածության, վստահության և բնակչության ֆինանսական գրագիտության մակարդակի բարձրացում

2.1. Տեղեկատվական նորագույն տեխնոլոգիաների կիրառման և լուսաբանման արշավների իրականացման միջոցով Գրասենյակի վերաբերյալ իրազեկվածության մակարդակի բարձրացում.

- Հաճախորդներին առավել հասանելի լինելու և նորովի ներկայանալու նպատակով արհեստական բանականության վրա հիմնված գործիքների կիրառում, կայքի բարելավում և կայքի հեռախոսային տարբերակի մշակում
- Տեղեկատվական հոլովակների, գրքույկների մշակում և տարածում հեռուստատեսությամբ, ռադիոյով և սոցիալական ցանցերով, այցելություններ մարզեր և մասնակցություն ցուցահանդեսների
- Մարզերում իրականացվող լուսաբանման աշխատանքների ընդլայնում՝ գործընկերային հարաբերություններ հաստատելով մարզերի զարգացմանն ուղղված ծրագրեր իրականացնող կազմակերպությունների և պետական կառույցների հետ, գովազդային արշավների իրականացում

2.2. Հաշտարարի կողմից քննված գործերի և կայացրած որոշումների պարբերաբար հրապարակման շնորհիվ Հաշտարարի գրասենյակի թափանցիկության և հանրության կողմից վստահության մակարդակի բարձրացում.

- Հաշտարարի կողմից կայացված որոշումների նախադեպերի որոնման առցանց բազայի մշակում
- Հաշվետվողական ձևերի վերանայում և պարբերաբար հրապարակում Գրասենյակի պաշտոնական կայք-էջում

2.3. Սպառողների ֆինանսական կրթման և իրազեկվածության բարձրացման ծրագրի շրջանակներում թիրախային խմբերի ընդլայնման արդյունքում քաղաքացիների ֆինանսական գրագիտության և Հաշտարարի վերաբերյալ իրազեկվածության բարձրացում.

- Սպառողների ֆինանսական կրթման և իրազեկվածության բարձրացման ծրագրի պարբերաբար վերանայում և իրագործում

- Ֆինանսական գրագիտության վերաբերյալ հեռուստանախագծերի իրականացում կամ մասնակցություն առաջատար հեռուստաալիքներով հեռարձակվող տարբեր հեռուստանախագծերի
- Տեղեկատվական հոլովակների նկարահանում ինչպես ֆինանսական կազմակերպությունների կողմից մատուցվող ծառայությունների, այնպես էլ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի գործունեության վերաբերյալ

3. Ֆինանսական կազմակերպությունների հետ գործընկերային հարաբերությունների ամրապնդում և համագործակցության մեխանիզմների կատարելագործում

3.1. ՏՀՏ (տեղեկատվական և հեռահաղորդակցման տեխնոլոգիաներ) արդյունավետ կիրառում ուղրտում առկա խնդիրների, պահանջի քննությանը վերաբերող ընթացակարգերի փոփոխությունների նախագծերի և մի շարք այլ հարցերի քննարկման, ինչպես նաև գործարար շրջանառության սովորույթների բացահայտման նպատակով.

- Էլեկտրոնային նորարարական լուծումների կիրառում Ֆինանսական կազմակերպությունների հետ հարաբերություններում՝ Հաշտարարի գրասենյակի առցանց հարթակի կատարելագործում
- Ժամանակի արդյունավետ կառավարման նպատակով առցանց տիրույթում հանդիպում-քննարկումների շարունակական իրականացում, մասնավորապես՝ ուղրտում առկա խնդիրների քննարկում և դրանց լուծման արդյունավետ մեխանիզմների մշակում

3.2. Հաշտարարի գրասենյակի կողմից կազմակերպվող պարբերական հանդիպումներին, կլոր-սեղան քննարկումներին, սեմինարներին, վերապատրաստումներին և միջազգային կոնֆերանսներին ֆինանսական կազմակերպությունների ներգրավում.

- Ֆինանսական կազմակերպություններին հուզող հարցերի վերհանում և քննարկումների կազմակերպում

- Հաշտարարի գրասենյակին առնչվող միջազգային լավագույն փորձի վերաբերյալ սեմինարների անցկացում
- Ոլորտում առկա նորամուծությունները և միջազգային լավագույն փորձը ներկայացնելու նպատակով միջազգային կոնֆերանսի կազմակերպում

4. Պետական և ոչ պետական կազմակերպությունների հետ համագործակցության ընդլայնում, միջազգային փորձի ուսումնասիրություն և ոլորտում առկա նորարարական լուծումների ներդրում

4.1. Սպառողների իրավունքների պաշտպանությանը և ֆինանսական գրագիտության բարձրացմանը միտված ծրագրերի շրջանակներում տեղական և միջազգային կազմակերպությունների (պետական և ոչ պետական) հետ գործընկերային հարաբերությունների ընդլայնում.

- Սպառողների շահերի պաշտպանության և ֆինանսական գրագիտության բարձրացմանն ուղղված ծրագրեր իրականացնող տարբեր կառույցների հետ համագործակցության առաջարկների մշակում և երկուստեք հետաքրքրություն ներկայացնող ծրագրերի իրականացում
- Գրասենյակի կողմից պետական և ոչ պետական կառույցների հետ ծրագրերի իրականացման աշխատանքների կազմակերպմանը և անցկացմանը կամավորների ներգրավում

4.2. Գրասենյակի ռազմավարության մշակման խմբի կողմից Ֆինանսական օմբուդսմենների միջազգային ցանցի անդամ երկրներում կիրառվող նորարարական լուծումների ուսումնասիրություն, ադապտացում և կիրառում.

- Գրասենյակի ռազմավարության մշակման խմբի աշխատակիցների կողմից եռամսյակը մեկ անգամ Ֆինանսական օմբուդսմենների միջազգային ցանցի անդամ երկրներում կատարված նորությունների գրանցում և ներկայացում Խմբի ղեկավարին

- Կատարված ուսումնասիրությունների և վերլուծությունների արդյունքում ներկայացված առաջարկների հիման վրա նոր ծրագրերի մշակում, ադապտացում և կիրառում

5. Գրասենյակի գործառնության ընթացակարգերի բարելավում

5.1. Ոլորտում առկա նորամուծություններին և առաջանցիկ զարգացմանը համահունչ քայլերու նպատակով արհեստական բանականության կիրառությունների ուսումնասիրություն և նորագույն տեխնոլոգիաների ներդրում

- Թվային անվտանգության ոլորտում նորարարական լուծումների լավագույն փորձի կիրառում Գրասենյակում
- Տեղեկատվության պահպանման և արխիվացման նորագույն մեթոդների և տեխնոլոգիաների ներդրման աշխատանքների իրականացում

5.2. Գրասենյակում առկա համակարգչային ծրագրերի զարգացում, թարմացում, անհրաժեշտության դեպքում նոր ծրագրերի ներդրում

- Նորարարական լուծումներով նոր ծրագրերի/մոդուլների նախագծում և պատրաստում
- Առկա ծրագրերում խնդիրների վերհանում, լուծում և սպասարկում
- Հնարավորության դեպքում աշխատանքների ավտոմատացում, արհեստական բանականության մոդուլների ներդրում
- Տեղեկատվության անվտանգության բարելավում

5.3. Գրասենյակի ներքին հսկողության մեխանիզմների կատարելագործում և բարեփոխում

- Հաճախորդների սպասարկման որակի բարձրացման նպատակով պարբերաբար ընտրանքային ստուգումների իրականացում
- Քննության ընթացակարգերում ներքին հսկողական մեխանիզմների ներդրում
- Գրասենյակի այլ ընթացակարգերում ներքին հսկողական մեխանիզմների կատարելագործում