



Կապիտալ
ասեթ
մենեջմենթ

Հաստատված է «Կապիտալ Ասեթ Մենեջմենթ» ՓԲԸ
Տնօրենների խորհրդի կողմից
2012 թվականի նոյեմբերի 24-ին

Խորհրդի նախագահ



**ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ**

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

Կանոն 1-1. Կանոնակարգը: Անվանումը

- (ա) Սույն կանոնակարգը ներառում է «Կապիտալ Ասեթ Մենեջմենթ» փակ բաժնետիրական ընկերության հաճախորդների կողմից ներկայացվող բողոք-պահանջների քննության գործընթացի կարգավորման նպատակով սահմանված կանոնները՝ դրանց կողիֆիկացիայի նպատակով:
- (բ) Սույն կանոնակարգի անվանումն է «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության կանոնակարգ», իսկ կրճատ անվանումը՝ «Կանոնակարգ»:

Կանոն 1-2. Կառուցվածքը: Կողիֆիկացիան և հղումները

- (ա) Սույն Կանոնակարգը բաղկացած է հետևյալ գլուխներից՝ Գլուխ 1. Ընդհանուր դրույթներ, Գլուխ 2. Հաճախորդի բողոք-պահանջի ներկայացումը, քննումը և դրա վերաբերյալ որոշման կայացումը, Գլուխ 3. Ընկերության դեմ բերված բողոք-պահանջներ քննող աշխատակիցը:
- (բ) Կանոնակարգի օգտագործման պարզության նպատակով Վերնագրերը համարակալվում են ըստ հերթականության: Վերնագրի անվանումը համառոտ բնորոշում է դրանում միավորված Կանոնների առարկան:
- (գ) Օգտագործման հարմարության և պարզության համար Կանոնները վերնագրվում են և համարակալվում՝ ըստ Վերնագրի համարի հերթականության (օրինակ՝ «Կանոն 2.1»-ը նշանակում է երկրորդ Վերնագրի ներքո գործող առաջին Կանոնը):
- (դ) Կանոնն ունի հետևյալ կառուցվածքը՝
 - (1) կանոնը բաղկացած է Ենթականոններից, որոնք համարակալվում են փակագծերում ներառվող հայերեն փոքրատառերով (օրինակ՝ (ա), (բ) և այլն).
 - (2) ենթականոնը բաղկացած է Կետերից, որոնք համարակալվում են փակագծերում ներառվող արաբական թվերով (օրինակ՝ (2)), և
 - (3) կետը բաղկացած է Ենթակետերից, որոնք համարակալվում են փակագծերում ներառվող հայերեն մեծատառերով (օրինակ՝ (Բ)):
- (ե) Սույն Կանոնակարգում հղումները կատարվում են հետևյալ կանոններով՝
 - (1) վերնագրին հղումը կատարվում է Վերնագրի համարի նշմամբ և ենթադրում է տվյալ վերնագրի բոլոր կանոնները,
 - (2) այլ կանոնի ենթականոնին, կետին կամ ենթակետին հղում կատարելիս նշվում է առավել խոշոր միավորի անունը: Օրինակ՝ «1-3(բ)(5)(Ա) կանոնի համաձայն» հղումը նշանակում է «1-3 Կանոնի (բ) Ենթականոնի 5-րդ Կետի (Ա) ենթակետի համաձայն»,
 - (3) եթե հղում է կատարվում նույն կանոնի ենթականոնին, կետին կամ ենթակետին, կամ նույն Ենթականոնի կետին կամ ենթակետին, կամ նույն կետի ենթակետին ապա հղելիս նշվում է առավել խոշոր միավորի անունը: Օրինակ՝ «(բ)(5)(Ա) ենթականոնի համաձայն» հղումը նշանակում է «սույն Կանոնի (բ) Ենթականոնի 5-րդ Կետի (Ա) ենթակետի համաձայն».
 - (4) սույն Կանոնակարգի որևէ վերնագրի (կանոնի, ենթականոնի, կետի և այլն) հղում կատարվում է առանց «սույն Կանոնակարգի» բառերի օգտագործման: Համապատասխանաբար, եթե հղում է կատարվում որևէ ենթակետի առանց կետը նշելու, ապա հղումը համարվում է կատարված տվյալ կետի ենթակետին.
 - (5) որևէ ձևին կամ աղյուսակին հղում ենթադրում է Կանոնակարգի Հավելվածում ներառված տվյալ ձևը կամ աղյուսակը:

Կանոն 1-3. Կանոնակարգի ուժի մեջ մտնելը և ուժը կորցնելը

- (ա) Սույն Կանոնակարգն ուժի մեջ է մտնում «Կապիտալ Ասեթ Մենեջմենթ» փակ բաժնետիրական ընկերության կողմից այն հաստատելու պահից:
- (բ) Սույն Կանոնակարգն ուժը կորցրած է ճանաչվում «Կապիտալ Ասեթ Մենեջմենթ» փակ բաժնետիրական ընկերության կողմից այն ուժը կորցրած ճանաչելու պահից:
- (գ) Սույն Կանոնակարգի փոփոխություններն ու լրացումները ուժի մեջ են մտնում «Կապիտալ Ասեթ Մենեջմենթ» փակ բաժնետիրական ընկերության կողմից այն հաստատելու պահից: Ընկերությունը սույն Կանոնակարգի փոփոխությունների և լրացումների մասին Հաճախորդներին տեղեկացնում է դրանք հաստատելու օրվանից առնվազն 3 օր առաջ:

Կանոն 1-4. Օրենսդրությունը: Նպատակն ու մեկնաբանությունը

- (ա) Սույն Կանոնակարգը ներքին իրավական ակտ է և ընդունվում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 7-րդ հոդվածի համաձայն, հիմք ընդունելով՝ «Իրավական ակտերի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 2 հոդվածը:

Կանոն 1-5. Սահմանումներ և մեկնաբանություն

Սույն Կանոնակարգում օգտագործվում են հետևյալ հիմնական հասկացությունները՝

- «Ընկերություն» «Կապիտալ Ասեթ Մենեջմենթ» փակ բաժնետիրական ընկերություն.
- «Հաճախորդ» Ֆիզիկական անձ կամ իրավաբանական անձ, որն օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար.
- «Բողոք-պահանջ» Ընկերության կողմից Հաճախորդին ներդրումային հիմնական և լրացուցիչ ծառայություններ մատուցելու կապակցությամբ և դրա հետ կապված Հաճախորդի կողմից ներկայացվող բողոք-պահանջ, որը պարունակում է Հայաստանի Հանրապետության դրամով կամ դրան համարժեք արտարժույթով արտահայտված գույքային պահանջ:

ԳԼՈՒԽ 2. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄԸ, ՔՆՆՈՒՄԸ ԵՎ ԴՐԱ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՈՐՈՇՄԱՆ ԿԱՅԱՑՈՒՄԸ

Կանոն 2-1. Բողոք-պահանջների քննության վարույթի փուլերը

- (ա) Հաճախորդի Բողոք-պահանջների քննության վարույթը (այսուհետ՝ Վարույթը) բաղկացած է միմյանց հետ փոխկապակցված՝ Վարույթի հարուցման, ընթացիկ և եզրափակիչ փուլերից:
- (բ) Վարույթը հարուցվում է Հաճախորդի Բողոք-պահանջը ներկայացնելու հիման վրա (հարուցման փուլ):
- (գ) Բողոք-պահանջին համապատասխան իրականացվում են Բողոք-պահանջի քննության հետ կապված՝ սույն Կանոնակարգով նախատեսված գործառույթները (ընթացիկ փուլ):
- (դ) Վարույթը եզրափակվում է Ընկերության կողմից վերջնական որոշման կայացմամբ (եզրափակիչ փուլ):

Կանոն 2-2. Վարույթի մասնակիցները

(ա) Վարույթի մասնակիցներն են՝

- (1) Հաճախորդը և/կամ նրա ներկայացուցիչը,
- (2) Ընկերությունը,
- (3) Ընկերության դեմ բերված Բողոք-պահանջներ քննող անձը,
- (4) սույն Կանոնակարգով նախատեսված դեպքում նաև երրորդ անձինք:

Կանոն 2-3. Բողոք-պահանջի ներկայացումը

(ա) Ընկերությունը քննության է ընդունում միայն այն Բողոք-պահանջները, որոնք ներկայացվել են մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքների խախտման մասին:

(բ) Ընկերությունը քննության է ընդունում միայն այն Բողոք-պահանջները, որոնք ստորագրված են Հաճախորդի կամ նրա ներկայացուցչի կողմից և նվազագույնը պարունակում են հետևյալ տեղեկությունները՝

- (1) Հաճախորդի անունը, ազգանունը (անվանումը),
- (2) Հաճախորդի բնակության (իրավաբանական հասցեն) և հաղորդակցման հասցեները,
- (3) գույքային պահանջի չափը,
- (4) պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքները, որոնց վրա հիմնված է պահանջը),
- (5) պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը և տարին,
- (6) հայտարարություն այն մասին, որ Հաճախորդի Բողոք-պահանջը ներկայացնելու պահին նույն պահանջի առարկայի վերաբերյալ դատարան, արբիտրաժային տրիբունալ կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին (ֆիզիկական անձ Հաճախորդի դեպքում) հայցադիմում (բողոք) չի ներկայացրել,
- (7) Հաճախորդի ստորագրությունը: Այն դեպքում, երբ Բողոք-պահանջը ստորագրվել է Հաճախորդի ներկայացուցչի կողմից Բողոք-պահանջին պետք է կցվի նաև ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող փաստաթուղթ (լիազորագիր):

(գ) Եթե Բողոք-պահանջում առկա են ձևական սխալներ, որոնք կարող են շտկվել, ապա Ընկերությունը դրանք մատնացույց է անում Հաճախորդին՝ նրան հնարավորություն ընձեռելով շտկելու այդ սխալները, կամ ինքն է շտկում դրանք՝ նախապես Հաճախորդին իրազեկելով այդ մասին: Եթե Բողոք-պահանջին կից ներկայացված փաստաթղթերի ցանկը ամբողջական չէ, ապա Ընկերությունը Հաճախորդին առաջարկում է առավելագույնը հինգօրյա ժամկետում համալրել այդ ցանկը: Այդ դեպքում Բողոք-պահանջը համարվում է Ընկերության ներկայացված Բողոք-պահանջի ամբողջական փաթեթը ներկայացնելու օրը:

Կանոն 2-4. Բողոք-պահանջը քննության ընդունելը

(ա) Բողոք-պահանջը ստանալու օրվանը հաջորդող աշխատանքային օրվա ընթացքում Ընկերությունը պարզում է՝

- (1) արդյոք Բողոք-պահանջ ներկայացրած անձը սույն Կանոնակարգի իմաստով հանդիսանում է Հաճախորդ,
- (2) արդյոք բողոքը ներկայացվել է 2-3 (ա) Կանոնով սահմանված ժամկետներում,
- (3) արդյոք բողոք-պահանջը բավարարում է 2-3 (բ) Կանոնով սահմանված պահանջները,
- (4) արդյոք առկա են 2-5 Կանոնով նախատեսված մերժման հիմքերը:

- (բ) (ա) Ենթականոնով նախատեսված հիմքերը պարզելուց հետո Ընկերությունը կայացնում է որոշում Բողոք-պահանջը քննության ընդունելու կամ քննության ընդունումը մերժելու վերաբերյալ:
- (գ) Բողոք պահանջը քննության ընդունելու կամ քննության ընդունումը մերժելու վերաբերյալ որոշումը կայացնելու օրը Ընկերությունը Հաճախորդին հեռախոսով կամ էլեկտրոնային փոստով տեղեկացնում է իր որոշման վերաբերյալ:
- (դ) Այն դեպքում, երբ կայացվել է Հաճախորդի Բողոք-պահանջը քննության ընդունումը մերժելու վերաբերյալ որոշում, ապա Ընկերությունը նախորդ ենթականոնով սահմանված տեղեկացման հաջորդ օրը Հաճախորդին է ներկայացնում Բողոք-պահանջի քննության ընդունումը մերժելու վերաբերյալ որոշման թղթային տարբերակը՝ հաստատված Ընկերության տնօրենի կողմից, որտեղ նշվում են մերժման հստակ հիմքերը և քննության ընդունումը մերժելու հիմքերի վերաբերյալ պարզաբանումներ:

Կանոն 2-5. Բողոք-պահանջը քննության ընդունումը մերժելու հիմքերը

- (ա) Հաճախորդի բողոք-պահանջի քննության ընդունումը կարող է մերժվել, եթե՝
 - (1) Ընկերության հիմնավորված կարծիքով Հաճախորդը չի կրել որևէ նյութական վնաս, առկա չէ նման վնաս կրելու իրական վտանգ, կամ էլ Հաճախորդի կրած վնասի և Ընկերության գործողությունների և (կամ) անգործության միջև ակնհայտորեն առկա չէ պատճառ-հետևանքային կապ,
 - (2) Բողոք-պահանջը ակնհայտորեն զրպարտիչ է և (կամ) վիրավորական,
 - (3) Բողոք-պահանջը ստորագրվել է անգործունակ կամ սահմանափակ գործունակ անձի կողմից,
 - (4) պահանջը չի ներկայացվել սույն Կանոնակարգով սահմանված ժամկետներում,
 - (5) բողոք-պահանջը արդեն քննվել է Ընկերության կողմից, և դրա վերաբերյալ առկա է Ընկերության որոշումը,
 - (6) Ընկերությունը մինչև Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջ ներկայացնելը գրավոր առաջարկել է փոխհատուցել Հաճախորդի կողմից կրած վնասները և այդ փոխհատուցման չափը Ընկերության կարծիքով բավարար է Հաճախորդի կողմից կրած վնասները, այդ թվում բաց թողնված օգուտները փոխհատուցելու համար:

Կանոն 2-6. Բողոք-պահանջի քննությունը դադարելը

- (ա) Ընկերությունը իր որոշմամբ դադարեցնում է Բողոք-պահանջի քննությունը, եթե՝
 - (1) Բողոք-պահանջի քննության ընթացքում պարզվում է, որ պահանջը, օրենքին և սույն Կանոնակարգին համապատասխան, ենթակա չէ քննության Ընկերության կողմից,
 - (2) Բողոք-պահանջի քննության ընթացքում պարզվում է, որ դատարանը կամ արբիտրաժային տրիբունալը իր վարույթ է ընդունել նույն Բողոք-պահանջի վերաբերյալ գործ,
 - (3) Բողոք-պահանջի քննության ընթացքում Հաճախորդը հետ է վերցնում այն:

Կանոն 2-7. Բողոք-պահանջի քննությունը

- (ա) Ընկերությունը Բողոք-պահանջը ստանալու պահից 2-8 Կանոնով նախատեսված ժամկետներում Հաճախորդին տրամադրում է վերջնական գրավոր պատասխան (վերջնական որոշում)՝ հաստատված Ընկերության տնօրենի կողմից:
- (բ) Ընկերությունը Բողոք-պահանջը քննության ընդունելու վերաբերյալ որոշում կայացնելու օրվանը հաջորդող օրվանից կազմակերպում է Բողոք-պահանջի քննությունը:

- (գ) Ընկերությունը պետք է Բողոք-պահանջի քննությունն իրականացնի առանց դա բարդացնելու՝ լրացուցիչ քննարկումներ անցկացնելու, լրացուցիչ ուսումնասիրություններ նշանակելու և իրականացնելու, եթե առկա չեն գործի փաստական հանգամանքների պարզաբանման համար անհրաժեշտ պատճառներ:
- (դ) Եթե վարույթ հարուցելուց հետո Ընկերության տրամադրության տակ առկա են համապատասխան որոշում ընդունելու համար անհրաժեշտ փաստաթղթերը, բավարար չափով պարզաբանցված և ճշգրտված են տվյալ գործի հանգամանքները, ապա Ընկերությունը որոշում է ընդունում նշված հանգամանքների ի հայտ գալուց հետո՝ ողջամիտ ժամկետում՝ չսպասելով ընդհանուր ժամկետի լրանալուն:
- (ե) Ընկերությունն ապահովում է փաստական հանգամանքների բազմակողմանի, լրիվ և օբյեկտիվ քննարկումը՝ բացահայտելով գործի բոլոր, այդ թվում՝ վարույթի մասնակիցների օգտին առկա հանգամանքները:
- (զ) Ընկերությունը կարող է սեփական նախաձեռնությամբ կամ Հաճախորդի պահանջով Բողոք-պահանջի քննությանը մասնակից դարձնել Հաճախորդին և (կամ) նրա ներկայացուցչին: Ընկերության նախաձեռնությամբ Հաճախորդին Բողոք-պահանջի քննարկման մասնակից դարձնելու դեպքում վերջինիս չներկայանալը բողոք-պահանջի մերժման հիմք չէ:

Քննարկումներ կարող են չանցկացվել, եթե՝

- (1) Բողոք-պահանջի քննության ընթացքում ընդունվելու է Հաճախորդի համար բարենպաստ որոշում,
- (2) անհրաժեշտություն է առաջանում անհապաղ ընդունելու որոշում, քանի որ հապաղումը կարող է հանգեցնել Հաճախորդի համար որևէ վնասի առաջացմանը:
- (է) Ֆիզիկական անձ Հաճախորդը 2-8 (ա) Կանոնով նախատեսված ժամկետում Ընկերությունից վերջնական պատասխան չստանալու դեպքում իրավունք է ձեռք բերում Բողոք-պահանջը ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված դեպքերում և կարգով:
- (ը) Հաճախորդը 2-8 (բ) Կանոնով նախատեսված ժամկետում Ընկերությունից վերջնական պատասխան չստանալու դեպքում իրավունք է ձեռք բերում Բողոք-պահանջը ներկայացնել ՀՀ իրավասու դատարան:

Կանոն 2-8. Բողոք-պահանջի քննության ժամկետները

- (ա) Այն դեպքում, երբ ֆիզիկական անձ Հաճախորդի Բողոք-պահանջը պարունակում է տասը միլիոն Հայաստանի Հանրապետության դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գումար այդ Բողոք-պահանջի վերաբերյալ վերջնական գրավոր որոշումը պետք է տրամադրվի Հաճախորդին Բողոք-պահանջը ստանալուց տաս աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- (բ) (ա) Ենթականոնով նախատեսված բողոք-պահանջներից բացի մնացած այլ Բողոք-պահանջների վերաբերյալ վերջնական գրավոր որոշումը Հաճախորդին է տրամադրվում բողոք-պահանջը ներկայացնելու օրվանից քսան օրվա ընթացքում:

Կանոն 2-9. Հաճախորդին օգնություն ցուցաբերելը

- (ա) Ընկերությունը Հաճախորդին պարզաբանումներ է տալիս Բողոք-պահանջով առաջադրվող խնդրի կապակցությամբ տվյալ վարույթի հետ կապված նրա իրավունքների և պարտականությունների վերաբերյալ, օժանդակում է Բողոք-պահանջի և դրան կից ներկայացվող փաստաթղթերի ձևակերպմանը:

- (բ) Ընկերությունը պայմաններ է ստեղծում իր ընդունված ներքին իրավական ակտերին, ինչպես նաև Ընկերության գործունեությանն առնչվող օրենքներին և այլ իրավական ակտերին ծանոթանալու համար:

Կանոն 2-10. Երրորդ անձանց ներգրավվածությամբ Բողոք-պահանջների քննությունը

- (ա) Այն դեպքում, երբ Ընկերության կարծիքով Հաճախորդը վնաս է կրել երրորդ անձանց պատճառով, Ընկերությունը Բողոք-պահանջը ստանալու օրվան հաջորդող երրորդ աշխատանքային օրվա ընթացքում դրա պատճենը ուղղարկում է նաև այդ երրորդ անձին: Պատճենի հետ միաժամանակ երրորդ անձին է ուղղարկվում նաև Ընկերության գրությունը, որտեղ պետք է ներկայացվեն վարույթին երրորդ անձ ներգրավելու անհրաժեշտությունը:
- (բ) Ընկերությունը բողոք-պահանջի պատճենը երրորդ անձին ուղղարկելու օրը այդ մասին գրավոր տեղեկացնում է Հաճախորդին՝ պատճառաբանելով Բողոք-պահանջը երրորդ անձին ուղղարկելու անհրաժեշտությունը:
- (գ) Այն դեպքում, երբ Ընկերության հիմնավորված կարծիքով Հաճախորդը վնաս է կրել երրորդ անձանց գործողությունների կամ անգործության պատճառով Ընկերությունը Բողոք-պահանջի քննության մասնակից է դարձնում նաև այդ երրորդ անձին:

Կանոն 2-11. Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Ընկերության վերջնական որոշումը

- (ա) Բողոք-պահանջի քննության արդյունքներով Ընկերությունը որոշում է կայացնում պահանջը բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու կամ այն մերժելու մասին և նույն օրը այն հանձնում է Հաճախորդին, իսկ երրորդ անձ ներգրավված լինելու դեպքում՝ նաև երրորդ անձին:
- (բ) Այն դեպքում, երբ Ընկերությունը որոշում է կայացնում պահանջը բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու մասին, ապա վերջինս նախատեսում է նաև ժամկետ, որի ընթացքում Ընկերությունը կկատարի որոշմամբ նախատեսված իր պարտավորությունները:
- (գ) Ընկերության որոշումը պետք է լինի պատճառաբանված՝ հաշվի առնելով ոչ միայն Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրության պահանջները, այլև գործարար վարքագծի և էթիկայի կանոնները, գործարար շրջանառության սովորույթները:

ԳԼՈՒԽ 3. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԴԵՄ ԲԵՐՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐ ՔՆՆՈՂ ԱՇԽԱՏԱԿԻԳՐ

Կանոն 3-1. Ընկերության դեմ բերված Բողոք-պահանջներ քննող աշխատակիցը

- (ա) Ընկերությունն ունի նրա դեմ բերվող Բողոք-պահանջների քննություն իրականացնող աշխատակից (այսուհետ՝ Բողոք-պահանջները քննող անձ), ինչպես նաև վերջինիս բացակայության դեպքում՝ նրան փոխարինող անձ, որոնք նշանակվում են Ընկերության կառավարման համապատասխան մարմնի կողմից 1 տարի ժամկետով:
- (բ) Բողոք-պահանջներ քննող անձի Հաճախորդների պահանջները քննելիս առաջնորդվում է հետևյալ սկզբունքներով.
 - (1) օրինականություն,
 - (2) անաչառություն,
 - (3) անկախություն,
 - (4) ձևական պահանջները չարաշահելու արգելք,
 - (5) հայեցողական լիազորությունների սահմանափակում,
 - (6) կամայականության արգելք,

- (7) հավաստիության կանխավարկած,
- (8) տնտեսվարություն,
- (9) Ընկերության և Հաճախորդի համար երկկողմանի ձեռնտու արդյունքի հասնելը:

(գ) Բողոք-պահանջներ քննող անձը պարտավոր է՝

- (1) ընդունել, քննել և որոշումներ կայացնել կապված Հաճախորդների կողմից բերվող Բողոք-պահանջների հետ,
- (2) կազմակերպել և վարել բանակցություններ Բողոք-պահանջ բերած Հաճախորդի հետ,
- (3) ներկայացնել Ընկերությունը ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մոտ,
- (4) հայտնաբերել և կանխարգելել Հաճախորդներին վնաս հասցնելու դեպքերը,
- (5) կազմել և պահել Բողոք-պահանջի հետ կապված գործ,
- (6) վարել 3-2 Կանոնով նախատեսված գրանցամատյանները,
- (7) կազմել Բողոք-պահանջների քննարկման արձանագրությունները:

(դ) Բողոք-պահանջներ քննող անձն իրավունք ունի՝

- (1) Ընկերության աշխատակիցներից պահանջել և ստանալ ցանկացած փաստաթուղթ և տեղեկություն, որը կապված է Հաճախորդի կողմից բերված Բողոք-պահանջը քննելու և երկկողմանի ձեռնտու որոշում կայացնելու համար,
- (2) առաջարկել Ընկերության գործունեությունը կարգավորող ներքին իրավական ակտերում փոփոխությունների և լրացումների կատարում, որոնք ուղղված են Հաճախորդների իրավունքների պաշտպանության լրացուցիչ միջոցառումների ապահովմանը, ինչպես նաև նրանց բերված Բողոք-պահանջների ընդունման և քննման գործընթացի բարելավմանն ու կատարելագործմանը,
- (3) Բողոք-պահանջների քննության արդարության, արդյունավետության և անաչառության ապահովման հետ կապված ձեռնարկել և իրականացնել այլ անհրաժեշտ գործառույթներ:

Կանոն 3-2. Բողոք-պահանջների քննության վերաբերյալ գործերը վարելը և հաշվառելը

- (ա) Վարույթ հարուցելու պահից Բողոք-պահանջ քննող անձը կազմում է առանձին գործ, որում պահվում են տվյալ վարույթին առնչվող բոլոր փաստաթղթերը կամ դրանց պատճենները, այդ թվում բողոք-պահանջի քննության արդյունքում Ընկերության կայացված որոշումը (դրա հաստատված պատճեն):
- (բ) Բողոք-պահանջներ քննող անձը վարում է բերված Բողոք-պահանջների ժամանակագրական և առարկայական հաշվառման, ինչպես նաև Բողոք-պահանջների քննության արդյունքում Ընկերության ընդունված որոշումների հաշվառման միասնական գրանցամատյան:
- (գ) Նախորդ ենթականոնով նախատեսված գրանցամատյանը կարող են վարվել նաև էլեկտրոնային եղանակով: