



ՖԻԼԱՆՏԱԿԱՆ
ՀԱՍՍԱԿԱՐԳԻ
ՀԱՇՏԱՐԱՐ

ՏԱՐԵԿԱՆ
ՀԱՇՎԵՏԿՈՒԹՅՈՒՆ
2017



ԲՈՎԱՆՆԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

- 2 — Խորհրդի նախագահի խոսք
- 3 — Հաշտարարի խոսք
- 4 — Ֆինանսական համակարգի
հաշտարարի գրասենյակի մասին
- 8 — Միջոցառումների օրացույց
- 18 — 2017թ.-ին իրականացված
ծրագրերի մասին
- 26 — 2018թ.-ին իրականացվելիք
ծրագրերի մասին
- 30 — Ինչպե՞ս են մեզ գնահատում
- 36 — Ստացված բողոքների
մասին վիճակագրություն
- 56 — Ֆինանսական հաշվետվություն
և աուդիտի եզրակացություն
- 64 — Ամփոփված սովորույթներ
և տիպային գործերի ներկայացում
- 98 — Հաճախորդների շնորհակալական
նամակներ
- 102 — Համաձայնագիր չկնքած
կազմակերպությունների ցանկ



ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՎԱՐԱՐԻ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿԻ ՀՈԳԱԲԱՐՃՈՒՆԵՐԻ ԽՈՐՀՐԴԻ ՆԱԽԱԳԱՀԻ ԽՈՍՔԸ

Հարգելի ընթերցող,

Ամփոփելով 2017թ.-ի արդյունքները՝ ուրախությամբ կարող ենք փաստել, որ հաշվետու տարում կարողացանք կյանքի կոչել բազմաթիվ կարևոր ծրագրեր և ավարտին հասցնել մի շարք մտահաղացումներ: Մենք հավատարիմ ենք մնացել մեր ռազմավարական նպատակին՝ բարձրացնել և ամրապնդել Ֆինանսական հաշտարարի և ֆինանսական համակարգի նկատմամբ վստահությունը, պաշտպանել սպառողների իրավունքներն ու շահերը: Մեր կողմից որդեգրված քաղաքականության արդյունքները տեսանելի են ամեն օր: Դա առաջին հերթին արտահայտվում է մեզ դիմող հաճախորդների քանակի աճով և ֆինանսական կազմակերպությունների հետ օրեցօր ամրապնդվող համագործակցությամբ:

Հաշվետու տարվա ընթացքում՝ 2017 թվականի հունվարի 16-ին, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի հոգաբարձուների խորհուրդն ընդունել է որոշում՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի պաշտոնին Փիրուզ

Սարգսյանին վերանշանակելու վերաբերյալ: Նրա պաշտոնավարման տարիների ընթացքում ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակը գրանցել է բազում ձեռքբերումներ, իրականացրել մի շարք ծրագրեր՝ ապահովելով ճանաչվածություն ինչպես Հայաստանում, այնպես էլ միջազգային ասպարեզում:

Նշված բոլոր ձեռքբերումներն իրականություն են դարձել Գրասենյակի անձնակազմի պրոֆեսիոնալ աշխատանքի շնորհիվ: Ուստի, ամփոփելով խոսքս, ցանկանում եմ շնորհակալություն հայտնել բոլորին՝ նվիրվածության և թիմային աշխատանքի համար: Մաղթում եմ բոլորին եռանդ ու նպատակասլացություն նորանոր ձեռքբերումների ճանապարհին:

*Հարգանքով՝
Արկադի Խաչատրյան*

**Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի
գրասենյակի հոգաբարձուների
խորհրդի նախագահ
ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի անդամ**



**ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ
ՆԱԾՏԱՐԱՐԻ ԽՈՍՔԸ**

Հարգելի ընթերցող,

Գոհունակությամբ պետք է նշել, որ 2017թ.-ը նշանավորվեց Գրասենյակ դիմած քաղաքացիների, քննած գործերի և հոգուտ հաճախորդների լուծված վեճերի թվի աճով: Հաշվետու տարին նաև հազեցած էր միջոցառումներով, ծրագրերով և օտարերկրյա գործընկերների հետ ակտիվ համագործակցությամբ:

2017թ.-ին Գրասենյակ է ներկայացվել ընդհանուր 5,020 բողոք, որոնցից 4,368-ն էին վերաբերում ֆինանսական համակարգին. նախորդ տարվա համեմատ բողոքներն աճել են 6 %-ով: 2017թ.-ին քննության ընդունված 1,672 գործերից թվով 1,455-ի շրջանակներում Հաշտարարի միջնորդությամբ հաճախորդներին ֆինանսական կազմակերպությունների կողմից հատուցվել է 181,300,801 ՀՀ դրամ գումար: Հատկանշական է, որ դրական ելքով գործերի 50%-ը լուծվել է ֆինանսական կազմակերպության հետ հաշտության գալու միջոցով, ինչը վկայում է, որ Գրասենյակը շարունակում է գործընկերային հարաբերություններ հաստատել ֆինանսական կազմակերպությունների հետ:

Ցանկանում եմ ընդգծել, որ Գրասենյակ ներկայացված պահանջների թվի աճը մեծապես պայմանավորված է Հաշտարարի գրասենյակի գործունեության կարևոր ուղղություններից մեկով՝ «Սպառողների ֆինանսական կրթության և իրազեկվածության բարձրացման» ծրագրի իրականացմամբ: 2017 թվականին վերոնշյալ ծրագրի շրջանակներում ոչ միայն իրականացվել են այցելություններ ՀՀ բոլոր մարզերի և Արցախի ավագ դպրոցներ և համալսարաններ, այլև կազմակերպվել են ոչ ֆորմալ կրթական միջոցառումներ, որոնք բարձր գնահատանքի են արժանացել հասարակության կողմից:

Հպարտ ենք արձանագրել նաև, որ միջազգային կառույցները Հաշտարարի գրասենյակը դիտում են որպես լավագույն հաջողված փորձ հետխորհրդային երկրների շրջանում, և այդ պատճառով Հաշտարարը բազմաթիվ հրավերներ է ստանում իր փորձը կիսելու վերաբերյալ:

Եզրափակելով խոսքս՝ ցանկանում եմ շնորհակալություն հայտնել մեր թիմին, քանի որ նրանց բոլորի միասնական ջանքերի շնորհիվ է, որ կարողանում ենք հաջողությամբ հաղթահարել բոլոր դժվարությունները և հասնել նորանոր հաջողությունների: Վստահ եմ, որ մեր առջև դրված նպատակներն իրականացնելու ճիշտ ուղու վրա ենք և կշարունակենք գործել նույն նվիրվածությամբ:

Հարգանքով՝
Փիրուզ Սարգսյան

**Ֆինանսական
համակարգի հաշտարար**

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿԻ ՄԱՍԻՆ



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակն անկախ կառավարման համակարգով կառույց է, որի հիմնադիրն է ՀՀ կենտրոնական բանկը: Հաշտարարի գրասենյակը կոչված է լուծելու ֆիզիկական անձ սպառողների և ֆինանսական կազմակերպությունների միջև ծագած գույքային վեճերը: Հաշտարարի ծառայություններն անվճար են, իսկ բողոքի քննման գործընթացը պարզ է, արագ և թափանցիկ:

Հաշտարարի գրասենյակը ստեղծվել է 2008 թվականի հունիսի 17-ին ընդունված «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարն իր մասնագիտական գործունեությունը սկսել է 2009 թվականի հունվարի 24-ից:

ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ՆՊԱՏԱԿՆԵՐԸ

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գործունեության նպատակներն են.

- Ֆինանսական ոլորտում սպառողների իրավունքների ու շահերի պաշտպանությունը,
- Սպառողների պահանջների արագ, արդյունավետ և անվճար քննությունը,
- Ֆինանսական համակարգի նկատմամբ հանրության վստահության բարձրացումը:

ԳՐԱՍԵՆՅԱԿԻ ՏԻՄՆԱՐԱՐ ԱՐԺԵՔՆԵՐԸ

Գրասենյակի՝ արդյունավետ գործելու և հանրության վստահությունը ձեռք բերելու կարևորագույն գրավականն այն արժեքներն են, որոնք, որպես հիմնարար սկզբունքներ, դրված են Գրասենյակի գործունեության հիմքում: Գրասենյակն առաջնորդվում է հետևյալ հիմնարար արժեքներով, որոնք ամրագրված են Նաև Գրասենյակի ռազմավարության մեջ.

- անկողմնակալություն պահանջի քննության ընթացքում,

- կողմերի հավասարություն կամ կողմերի իրավունքների հավասարակշռություն,
- հաճախորդների նկատմամբ հոգատար վերաբերմունք,
- կողմերին հաշտեցնելու առաջնահերթություն,
- գործունեության արդյունավետություն,
- գործունեության թափանցիկություն,
- գործընկերություն և կոնֆիդենցիալություն,
- պրոֆեսիոնալիզմ և թիմային աշխատանք,
- միջազգային համագործակցություն և նորարար լուծումներ:

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԸ

Համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կառավարման մարմիններն են.

- Հոգաբարձուների խորհուրդը,
- Գրասենյակի կառավարիչը/Հաշտարարը:

Համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի՝ Հաշտարարի գրասենյակի հիմնադրամի խորհուրդը կազմված է յոթ անդամներից, որոնց նշանակում է.

- Մեկին՝ Հայաստանի Հանրապետության կառավարությունը,
- Մեկին՝ Կենտրոնական բանկի խորհուրդը,
- Մեկին՝ սպառողների իրավունքները պաշտպանող կազմակերպությունները,
- Չորսին՝ կազմակերպությունների միությունները:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի հոգաբարձուների խորհուրդը հաստատում է Գրասենյակի գործունեությունը կարգավորող ներքին իրավական ակտերը, լսում Հաշտարարի հաշվետվությունները, վերահսկում իր

որոշումների կատարման ընթացքը, Գրասենյակի ընթացիկ և ֆինանսատնտեսական գործունեությունը, հաստատում Գրասենյակի բյուջեն, դրա փոփոխությունները, վերահսկում բյուջեի կատարումը, հաստատում տարեկան ֆինանսական հաշվետվությունները, ինչպես նաև իրականացնում է օրենքով նախատեսված այլ լիազորություններ: Օրենքի համաձայն՝ հոգաբարձուների խորհուրդն իրավունք չունի միջամտել Հաշտարարի մասնագիտական գործունեությանը:

Համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը պետք է ունենա բարձրագույն կրթություն, բարձր հեղինակություն և առնվազն հինգ տարվա աշխատանքային փորձ: Ֆինանսական համակարգի հաշտարար չի կարող լինել այն անձը, ով վերջին երեք տարիների ընթացքում աշխատել է որևէ ֆինանսական կազմակերպությունում: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող զբաղվել ձեռնարկատիրական գործունեությամբ, լինել որևէ կուսակցության ղեկավար մարմնի անդամ, զբաղեցնել պաշտոն պետական կամ տեղական ինքնակառավարման մարմիններում, առևտրային կազմակերպություններում, կատարել այլ վճարովի աշխատանք, բացի գիտական, մանկավարժական և ստեղծագործական աշխատանքից և պետք է զերծ մնա իր անկախությունը և անաչառությունը կասկածի տակ դնող գործողություններից:

Գրասենյակն ունի նաև վերստուգիչ, ով նշանակվում է Խորհրդի կողմից և հաշվետու է նրան:

Վերստուգիչի գործունեությունն ուղղված է Գրասենյակի գործունեության անկախ և անկողմնակալ քննմանը և գնահատմանը, որն իրականացվում է Գրասենյակի գործունեության ստուգումների/ուսումնասիրությունների միջոցով:

ԳՐԱՍԵՆՅԱԿԻ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ՍԱՀՈՒՆՈՒԹՅՈՒՆ և ԱՊԱՀՈՎՈՒՄ ԵՆ ԵՐԿՈՒ ԽՈՒՄԲ:

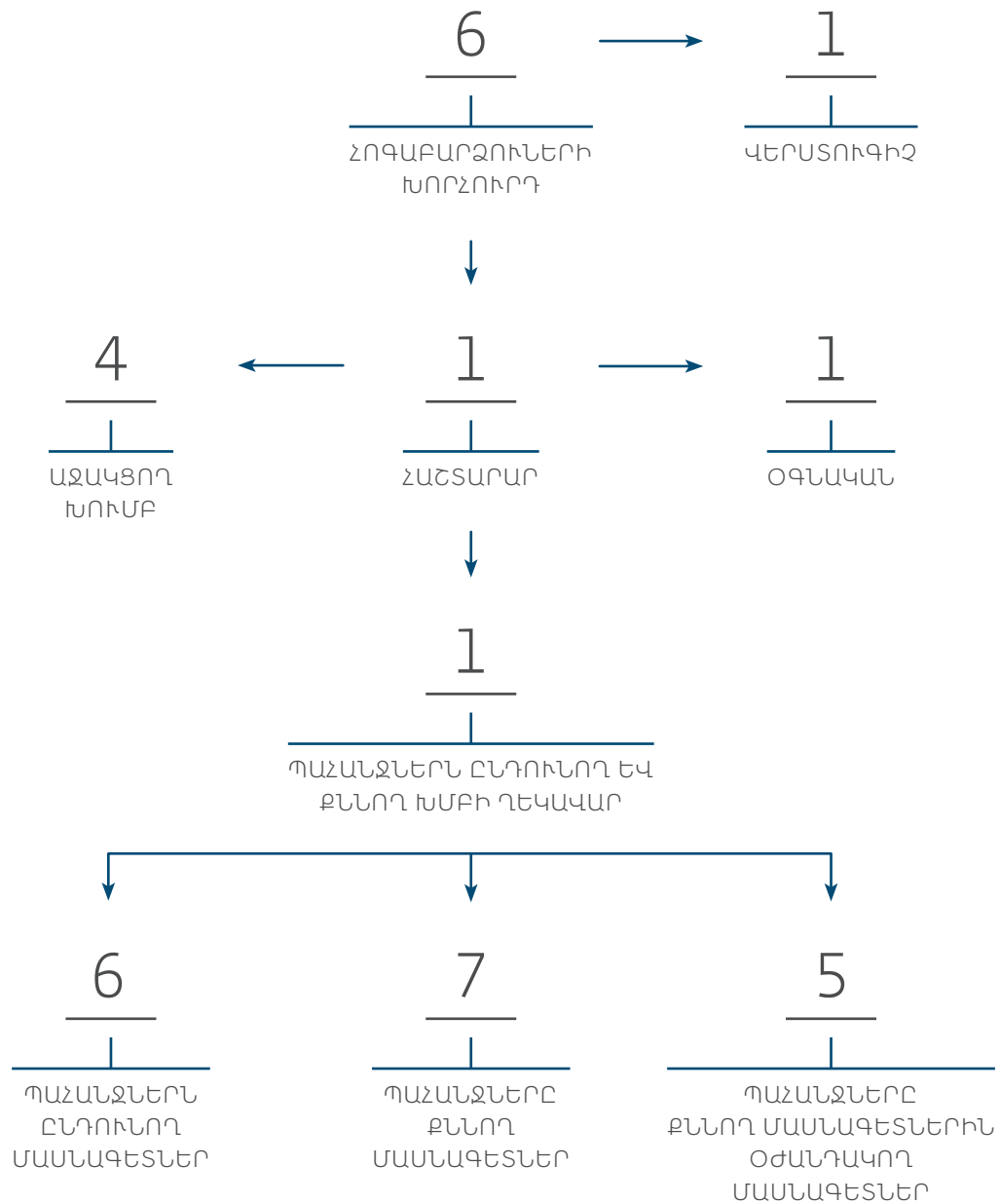
- **Աջակցող խումբ**, այն ունի ադմինիստրատիվ բնույթ և նրա հիմնական գործառույթն է՝ ապահովել Գրասենյակի գործունեության անխափանությունը:

- **Պահանջներն ընդունող և քննող խումբ**, որն ապահովում է Հաշտարարի Գրասենյակի՝ օրենքով սահմանված մասնագիտական գործունեության իրականացումը:

Այն իր հերթին ներառում է.

- **Պահանջներն ընդունող մասնագետներ**, ովքեր հիմնականում ընդունում են հաճախորդներին, տրամադրում են առաջնային խորհրդատվություն,
- **Պահանջները քննող մասնագետներ**, ում հիմնական գործառույթն է պահանջների քննությունը, լուսաբանումը, Գրասենյակի իրավական սպասարկումը, միջազգային համագործակցություն ապահովումը,
- **Պահանջները քննող մասնագետներին օժանդակող մասնագետներ**, ովքեր աջակցում են պահանջների քննության գործընթացին, ինչպես նաև պատասխանատու են «Սպառողների ֆինանսական կրթության և իրազեկվածության բարձրացման» ծրագրի շրջանակներում դպրոցներ այցելությունների և ծրագրի հետ կապված այլ աշխատանքների կատարման համար:

ԿԱՌՈՒՑՎԱԾՔԸ



ՄԻՋՈՑԱՌՈՒՄՆԵՐԻ ՕՐԱՑՈՒՅՑ



ՀՈՒՆՎԱՐ

16	Փիրուզ Սարգսյանը վերանշանակվել է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի պաշտոնում
18	Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի ութամյակի կապակցությամբ հայտարարվել է վիկտորինա
24	Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի գործունեության ութամյակի ամենամյա միջոցառում: Հայտարարվել են վիկտորինայի հաղթողների անունները
25	Տեղի է ունեցել հանդիպում Ղրղզստանի Խորհրդարանի և ֆինանսական համակարգի ներկայացուցիչների միջև: Անցկացվել է սեմինար Երևանի թիվ 139 ավագ դպրոցում
26	Անցկացվել է սեմինար Երևանի «ԱԶՊԱԹ-ՎԵՏԵՐԱՆ» դատական փորձագիտության և հոգեբանության ինստիտուտի ավագ դպրոցում
31	Անցկացվել է սեմինար Երևանի թիվ 142 ավագ դպրոցում

ՓԵՏՐՎԱՐ

01	Անցկացվել է սեմինար Երևանի Խ. Աբովյանի անվան մանկավարժական համալսարանի հեռակետային ավագ դպրոցում
03	Անցկացվել է սեմինար Երևանի «Մխիթար Սեբաստացի» կրթահամալիրի ավագ դպրոցում
06	Անցկացվել է սեմինար Երևանի թիվ 170 ավագ դպրոցում
08	Անցկացվել է սեմինար Հյուսիսային համալսարանի ավագ դպրոցում
10	Անցկացվել է սեմինար Երևանի թիվ 144 ավագ դպրոցում
13	Անցկացվել է սեմինար Երևանի թիվ 148 ավագ դպրոցում

15	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում ԵՊՀ Տնտեսագիտության և կառավարման ֆակուլտետի ուսանողների հետ: Անցկացվել է սեմինար «Հայքուսակ» համալսարանի ավագ դպրոցում
17	Անցկացվել է սեմինար ՀՊՃՀ հենակետային ավագ դպրոցում
22	Անցկացվել է սեմինար ՀՊԱՀ հենակետային ավագ դպրոցում
24	Անցկացվել է սեմինար Իջևանի թիվ 2 ավագ դպրոցում

ՄԱՐՏ

27	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Ֆրանսիական համալսարանի ուսանողների հետ
29	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Անիպեմզայի և Բագրավանի միջնակարգ դպրոցների աշակերտների հետ
30	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Երվանդաշատի և Բագարանի միջնակարգ դպրոցների աշակերտների հետ
31	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Սարուխանի թիվ 1 միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ

ԱՊՐԻԼ

20	Հայտարարվել է վիկտորինա Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից կազմակերպվող ամենամյա միջազգային կոնֆերանսին մասնակցության նպատակով
21	«Իմ ֆինանսների ամիս» ծրագրի շրջանակներում կազմակերպվել է ծրագրի մասնակիցների այցելություն Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

22	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Գուսանագյուղի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ
25	«Իմ ֆինանսների ամիս» ծրագրի շրջանակներում անցկացվել է սեմինար «Ունենա հարց կամ խնդիր ֆինանսական ոլորտում. ինչպե՞ս և ու՞մ դիմեմ» թեմայով: Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Հովքի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ
26	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Նոր Գեղիի թիվ 1 միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ
27	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Կաքավաձորի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ
28	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Կաթնաջուրի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ

ՄԱՅԻՍ

02	«Իմ ֆինանսների ամիս» ծրագրի շրջանակներում անցկացվել է սեմինար «Ինչպե՞ս օգտագործել վճարային քարտերն ավելի խելացի» թեմայով: Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Հարթագյուղի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ
03	«Իմ ֆինանսների ամիս» ծրագրի շրջանակներում այցելություն ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ: Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Օշականի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ
12	Անցկացվել է սեմինար Գավառի պետական համալսարանում
15	«Իմ ֆինանսների ամիս» ծրագրի շրջանակներում այցելություն ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ
20	Մասնակցություն «Իմ ֆինանսների ամիս» ծրագրի շրջանակներում ՀՀ կենտրոնական բանկի և «Հայաստանի պատանեկան նվաճումներ» կազմակերպության կողմից կազմակերպված «Brain-Ring» խաղ-մրցույթին

21	Մասնակցություն «Իմ ֆինանսների ամիս» ծրագրի շրջանակներում ՀՀ կենտրոնական բանկի կողմից կազմակերպված ինտելեկտուալ միջամալսարանական առաջնությանը
25	Մեկնարկել է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից կազմակերպվող ամենամյա 7-րդ միջազգային կոնֆերանսը՝ «Ֆինանսական Օմբուդսմենի Ինստիտուտն՝ ուղղված հանրության վստահության ամրապնդմանը և ֆինանսական միջնորդության ավելացմանը» թեմայով

ՀՈՒՆԻՍ

16	Մասնակցություն «Իմ ֆինանսների ամիս» ծրագրի շրջանակներում ՀՀ կենտրոնական բանկի կողմից կազմակերպված նկարչական մրցույթին
----	---

ՀՈՒԼԻՍ

04	«Հաշտ ճամբար» ծրագրի շրջանակներում անցկացվել է սեմինար «ՍՈՍ մանկական գյուղ»-ում
07	«Հաշտ ճամբար» ծրագրի շրջանակներում անցկացվել է սեմինար Բյուրականում՝ Հայաստանի Ազգային Սկաուտական Շարժման կողմից կազմակերպված ճամբարում: Հրապարակվել է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի 2016 թվականի գործունեության հաշվետվությունը
14	«Հաշտ ճամբար» ծրագրի շրջանակներում անցկացվել է սեմինար Աղվերանում՝ Ոստիկանության «Արշալույս» ճամբարում
31	«Հաշտ ճամբար» ծրագրի շրջանակներում անցկացվել է սեմինար «Հանքավանի Խոտոր ջուր առողջարան» ՍՊԸ-ի ամառային ճամբարում

ՕԳՈՍՏՈՍ

02	«Հաշտ ճամբար» ծրագրի շրջանակներում անցկացվել է սեմինար Փյունիք գյուղում գտնվող «Լուսաբաց» ճամբարում
04	«Հաշտ ճամբար» ծրագրի շրջանակներում անցկացվել է սեմինար Հանքավանի «Նեքիաթային կիրճ» ճամբարում
07	«Հաշտ ճամբար» ծրագրի շրջանակներում անցկացվել է սեմինար Հանքավանի «Արագած» ճամբարում
09	«Հաշտ ճամբար» ծրագրի շրջանակներում անցկացվել է սեմինար Հանքավանի «Հասմիկ» ճամբարում
11	«Հաշտ ճամբար» ծրագրի շրջանակներում անցկացվել է սեմինար Ծաղկաձորի «Աղբյուր» ճամբարում
18	«Հաշտ ճամբար» ծրագրի շրջանակներում անցկացվել է սեմինար «Աժդահակ» բնապահպանական կենտրոնի էկոակումբում

ՍԵՊՏԵՄԲԵՐ

13	Անցկացվել է սեմինար ՀՊՏՀ-ի հենակետային վարժարանի Գյումրու մասնաճյուղում: Անցկացվել է սեմինար Գյումրիի թիվ 42 ավագ դպրոցում
15	Անցկացվել է սեմինար Արթիկի թիվ 3 ավագ դպրոցում
19	Անցկացվել է սեմինար ՀՊՏՀ-ի հենակետային վարժարանի Գյումրու մասնաճյուղում: Անցկացվել է սեմինար Շիրակի պետական համալսարանի ավագ դպրոցում
20	Անցկացվել է սեմինար Վանաձորի թիվ 10 ավագ դպրոցում: Անցկացվել է սեմինար Վանաձորի թիվ 11 ավագ դպրոցում
22	Անցկացվել է սեմինար Վանաձորի թիվ 17 ավագ դպրոցում: Անցկացվել է սեմինար Գուգարքի Հ. Շիրազի անվան ավագ դպրոցում

25	Անցկացվել է սեմինար Ստեփանավանի Ն. Թումանյանի անվան ավագ դպրոցում: Անցկացվել է սեմինար Տաշիրի ավագ դպրոցում
26	Անցկացվել է սեմինար Ա. Շահինյանի անվան ֆիզիկամաթեմատիկական հատուկ դպրոցի Ստեփանակերտի մասնաճյուղում: Անցկացվել է սեմինար Արցախի ազգային ագրարային համալսարանում: Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Արցախի ֆինանսական կազմակերպությունների ներկայացուցիչների հետ
27	Ֆինանսական համակարգի հաշտարար Փիրուզ Սարգսյանը որպես խոսնակ մասնակցել է Ֆինանսական օմբուդսմենների միջազգային ցանցի ամենամյա կոնֆերանսին՝ Info 2017-ին: Անցկացվել է սեմինար Արցախի Մ. Մաշտոցի անվան համալսարանում: Անցկացվել է սեմինար Ստեփանակերտի թիվ 8 ավագ դպրոցում: Անցկացվել է սեմինար Ալավերդու թիվ 5 ավագ դպրոցում: Անցկացվել է սեմինար Ալավերդու թիվ 8 ավագ դպրոցում
28	Անցկացվել է սեմինար Արցախի պետական համալսարանում: Անցկացվել է սեմինար Ստեփանակերտի թիվ 10 ավագ դպրոցում
29	Անցկացվել է սեմինար Եղեգնաձորի ավագ դպրոցում: Անցկացվել է սեմինար Վայքի ավագ դպրոցում
30	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Ազատեկի և Արինի միջնակարգ դպրոցների աշակերտների հետ

ՀՈԿՏԵՄԲԵՐ

02	Անցկացվել է սեմինար Զերմուկի ավագ դպրոցում
03	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Ազատանի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ
04	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Դարպասի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ: Անցկացվել է սեմինար Վարդենիսի ավագ դպրոցում
05	Անցկացվել է սեմինար Վարդենիկ գյուղի կրթահամալիրում

06	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Սարուխանի թիվ 3 միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ
09	Անցկացվել է սեմինար Դիլիջանի ավագ դպրոցում
10	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Հրազդանի թիվ 10 հիմնական դպրոցի աշակերտների հետ
11	Ֆինանսական համակարգի հաշտարար Փիրուզ Սարգսյանը որպես խոսնակ մասնակցել է ֆինանսական ծառայություններից օգտվողների շահերի պաշտպանությանը նվիրված 2-րդ միջազգային կոնֆերանսին: Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Գանձաքարի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ: Անցկացվել է սեմինար Ապարանի ավագ դպրոցում
12	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Գնդևազի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ
13	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Պռոշյանի Պ. Ղևոնդյանի անվան միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ: Անցկացվել է սեմինար Թալինի ավագ դպրոցում
14	Տեղի է ունեցել ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի և ՀՀ բանկերի մասնագետների մասնակցությամբ 5-րդ հանդիպումը
17	Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակը մասնակցել է Հայաստանում ֆրանսիական համալսարանի կողմից կազմակերպած աշխատանքի տոնավաճառին: Անցկացվել է սեմինար Նոյեմբերյանի ավագ դպրոցում: Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Ալափարսի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ
18	Անցկացվել է սեմինար-հանդիպում Գեղարքունիք գյուղի միջնակարգ դպրոցի աշակերտների հետ
19	Ֆինանսական համակարգի հաշտարար Փիրուզ Սարգսյանը որպես խոսնակ մասնակցել է «Սպառողների իրավունքների պաշտպանությունը ֆինանսական ոլորտում. մարտահրավերները և հեռանկարները» թեմայով միջազգային կոնֆերանսին: Անցկացվել է սեմինար Հրազդանի թիվ 10 ավագ դպրոցում
20	Անցկացվել է սեմինար Նոր Հաճնի ավագ դպրոցում
23	Անցկացվել է սեմինար Ձորագյուղի ավագ դպրոցում
25	Անցկացվել է սեմինար Վեդիի ավագ դպրոցում
27	Անցկացվել է սեմինար Մասիսի թիվ 5 ավագ դպրոցում

ՆՈՅԵՄԲԵՐ

08	Անցկացվել է սեմինար Բյուրեղավանի Ս. Վարդանյանի անվան ավագ դպրոցում: Անցկացվել է սեմինար Հայաստանի ազգային ագրարային համալսարանում
09	Անցկացվել է սեմինար Չարենցավանի ավագ դպրոցում
10	Անցկացվել է սեմինար Վաղարշապատի թիվ 5 ավագ դպրոցում
13	Անցկացվել է սեմինար Ճամբարակի ավագ դպրոցում
15	Անցկացվել է սեմինար Ոսկետափի ավագ դպրոցում
17	Անցկացվել է սեմինար Աշտարակի թիվ 5 ավագ դպրոցում
20	Անցկացվել է սեմինար Արմավիրի թիվ 1 ավագ դպրոցում
22	Անցկացվել է սեմինար Երևանի թիվ 29 ավագ դպրոցում
23	Անցկացվել է սեմինար Երևանի թիվ 83 ավագ դպրոցում
25	Տեղի է ունեցել հանդիպում-քննարկում ՀՀ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի և ՀՀ ապահովագրական շուկայի ներկայացուցիչների մասնակցությամբ
28	Անցկացվել է սեմինար Արմավիրի թիվ 4 ավագ դպրոցում
29	Անցկացվել է սեմինար Երևանի թիվ 127 ավագ դպրոցում

ԴԵԿՏԵՄԲԵՐ

01	Անցկացվել է սեմինար Երևանի թիվ 105 ավագ դպրոցում
04	Անցկացվել է սեմինար Վաղարշապատի Էօրենկեան հանրակրթական դպրոցում
06	Անցկացվել է սեմինար Երևանի թիվ 94 ավագ դպրոցում

08	Անցկացվել է սեմինար Երևանի թիվ 103 ավագ դպրոցում
09	Անցկացվել է Հաշտարարի գրասենյակի կողմից կազմակերպած բանկային իրավունքի դատախազ-մրցույթ Հայաստանի բուհերի ուսանողների մասնակցությամբ
11	Անցկացվել է սեմինար Երևանի թիվ 65 ավագ դպրոցում
12	Կազմակերպվել է միջազգային քննարկում/կոնֆերանս «Ֆիզիկական անձանց վարկավորման կարգավորումը և պարտքով գերծանրաբեռնվածության կանխարգելումը» թեմայով
13	Անցկացվել է սեմինար Երևանի թիվ 109 ավագ դպրոցում: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի հոգաբարձուների խորհուրդն ընդունել է «Պահանջների ընդունման և քննության» նոր ընթացակարգ
15	Տեղի է ունեցել հանդիպում Մոզամբիկի կենտրոնական բանկի ներկայացուցիչների հետ: Անցկացվել է սեմինար Երևանի թիվ 195 ավագ դպրոցում

2017 ԹՎԱԿԱՆԻՆ ԻՐԱԿԱՆԱՑՎԱԾ ԾՐԱԳՐԵՐԻ ՄԱՍԻՆ



ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԿՐԹՈՒԹՅԱՆ/ԻՐԱԶԷԿՎԱԾՈՒԹՅԱՆ ԲԱՐՁՐԱՑՄԱՆ ԾՐԱԳԻՐ

ՍԵՄԻՆԱՐ ԴՊՐՈՑՆԵՐՈՒՄ

Նախապես որոշված ժամանակացույցի համաձայն՝ հաշվետու ժամանակաշրջանում գրասենյակի աշխատակիցները սեմինարներ են անցկացրել քաղաք Երևանի և ՀՀ մարզերի թվով 57 ավագ դպրոցների 11-րդ և 12-րդ դասարանների 4169 աշակերտների համար: Մասնավորապես՝ սեմինարներ են անցկացվել Երևանի թիվ 139, 142, 114, 170, 148, 29, 83, 127, 105, 94, 103, 65, 119, 195 ավագ դպրոցներում, «ԱԶՊԱԹ-ՎԵՏԵՐԱՆ» դատական փորձագիտության և հոգեբանության ինստիտուտի ավագ դպրոցում, Խ. Աբովյանի անվան հենակետային ավագ դպրոցում, Մ. Սեբաստացի կրթահամալիրի ավագ դպրոցում, Հյուսիսային և «Հայքուսակ» համալսարանների ավագ դպրոցներում, ՀՊՃՀ հենակետային ավագ դպրոցում, ՀՊՃՀ և ՀՊԱՀ հենակետային ավագ դպրոցներում, Իջևանի թիվ 2, Գյումրիի թիվ 42, Արթիկի թիվ 3 ավագ դպրոցներում, ՀՊՏՀ-ի Գյումրի մասնաճյուղի հենակետային վարժարանի թվով 2 ավագ դպրոցներում, Շիրակի պետական համալսարանի ավագ դպրոցում, Վանաձորի թիվ 11 և 17 ավագ դպրոցներում, Գուգարքի, Տաշիրի, Ալավերդու թիվ 5 և 8 ավագ դպրոցներում, Եղեգնաձորի, Վայքի, Զերմուկի, Վարդենիսի ավագ դպրոցներում, Վարդենիկ գյուղի կրթահամալիրում, Դիլիջանի, Ապարանի, Թալինի, Նոյեմբերյանի, Հրազդանի, Նոր Հաճնի, Ձորագյուղի, Վեդիի, Մասիսի թիվ 5, Բյուրեղավանի, Չարենցավանի, Վաղարշապատի թիվ 85 և Էօրնեկյանի անվան, Ճամբարակի, Ոսկետափի, Աշտարակի թիվ 5, Արմավիրի թիվ 1 և 4 ավագ դպրոցներում:

ՍԵՄԻՆԱՐՆԵՐ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆՆԵՐՈՒՄ

Գրասենյակի մասնագետների կողմից սեմինարներ են անցկացվել ԵՊՀ տնտեսագիտության և կառավարման ֆակուլտետի, Ֆրանսիական համալսարանի, ԵՊՀ Իջևանի մասնաճյուղի, Գավառի պետական համալսարանի, Վ. Բրյուսովի անվան պետական լեզվահասարակագիտական համալսարանի և Հայաստանի ազգային ագրարային համալսարանի թվով 250 ուսանողների հետ:

ԱՇԽԱԿԵՐՏՆԵՐԻ ՀՅՈՒՐԸՆԿԱԼՈՒՄ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿՈՒՄ «20 ՕՐԵՐ 20 ԴՊՐՈՑՆԵՐԻ ՀԱՄԱՐ» ԾՐԱԳՐԻ ՇՐՋԱՆԱԿՆԵՐՈՒՄ

Հաշվետու ժամանակաշրջանում Ծրագրով ընտրվել են ՀՀ մարզերի 23 դպրոցներ՝ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակում սեմինար-հանդիպումներ անցկացնելու նպատակով: Գրասենյակը ծրագրի շրջանակներում սեմինար է անցկացրել Անիպեմզայի, Բագրավանի, Երվանդաշատի, Բագարանի, Սարուխանի թիվ 1, Գուսանազյուղի, Հովքի, Նոր Գեղի, Կաքավաձորի, Կաթնաջուրի, Հարթազյուղի, Օշականի, Ագատեկի, Արինի, Ագատանի, Դարպասի, Սարուխանի թիվ 3, Հրազդանի Վ. Սարոյանի անվան թիվ 11, Գանձաքարի, Գնդևազի, Պռոշյանի Պ. Ղևոնդյանի անվան, Ալափարսի և Գեղարքունիք գյուղի միջնակարգ դպրոցների թվով 880 աշակերտների հետ:

Աշակերտների համար կազմակերպվել է այցելություն Կենտրոնական բանկի այցելուների կենտրոն, անցկացվել է սեմինար, ինչպես նաև կազմակերպվել է հյուրասիրություն և այցելություն Հայաստանի պատմության թանգարան:

«ՀԱՇՏ ՃԱՄԲԱՐ»

Սույն թվականի ամռանը «Սպառողների ֆինանսական կրթության և իրազեկվածության բարձրացման» ծրագրի շրջանակներում «Հաշտ ճամբար» խորագրի ներքո իրականացվեցին մի շարք կրթական միջոցառումներ 11-13 տարեկան, սոցիալապես անապահով երեխաների համար: Միջոցառումների նպատակն էր ամառային արձակուրդի ժամանակ ոչ դասարանային պայմաններում խաղերի, մրցույթների և այլ ինտերակտիվ միջոցների օգնությամբ երեխաներին փոխանցել գիտելիքներ ֆինանսական ծառայությունների վերաբերյալ՝ վերջիններիս մոտ առաջացնելով հետաքրքրություն ֆինանսական համակարգի նկատմամբ: Գրասենյակի մասնագետները սեմինար-խաղեր են անցկացրել ամառային ճամբարներում, մասնավորապես՝ «ՍՈՍ» մանկական գյուղում, Հայաստանի Ազգային Սկսնակական Շարժման կողմից կազմակերպած ճամբարում, Ոստիկանության «Արշալույս» ճամբարում, Հանքավանի «Խոտոր ջուր», «Լուսաբաց», «Հեքիաթային կիրճ», «Արագած», «Հասմիկ» ճամբարներում, Ծաղկաձորի «ԼԱՎԱ Աղբյուր» և Գեղարքունիք գյուղի Էկո ճամբարներում: Ծրագրին մասնակցել են թվով 941 երեխաներ, ովքեր բացի ֆինանսական գիտելիքներից ստացել են նաև նվերներ Հաշտարարի գրասենյակի կողմից: Ծրագրի շրջանակներում ակտիվ մասնակցություն են ցուցաբերել ՀՀ կենտրոնական բանկի, Ավանդների հատուցումը երաշխավորող հիմնադրամի, «ԷյՋ-Էս-Բի-Սի Հայաստան» բանկի, «Հայբիզնեսբանկ»-ի և «Ինգո Արմենիա» ապահովագրական ընկերության ներկայացուցիչները, ովքեր իրենց ներդրումն են ունեցել երեխաների ֆինանսական կրթման և ուրախ հանգիստն ապահովելու գործում:

Ծրագրի վերաբերյալ դրական արձագանքներն ու շնորհակալական նամակները փաստում են, որ ծրագիրը հաջողվել է և մեծ ուշադրության է արժանացել նաև ամառային այլ ճամբարների շրջանում: Ծրագրի ավարտին մեզ դիմեցին Գեղարքունիք գյուղի աշակերտները՝ իրենց գյուղում

գործող Էկո-ճամբարում ևս սեմինար անցկացնելու խնդրանքով: Գեղարքունիք գյուղի բնակիչները գրավոր նամակով իրենց ջերմ և սրտանց շնորհակալությունն են հայտնել Հաշտարարի գրասենյակի աշխատակիցներին իրենց հրավերն ընդունելու և Էկո-ճամբարի անդամներին այցելելու համար: Մասնավորապես նշել են, որ մեր կողմից կազմակերպած սեմինար-միջոցառման ընթացքում իրենք ստացել են շատ կիրառելի գիտելիքներ և տեղեկատվական նյութեր, որոնք անհրաժեշտ կլինեն նաև իրենց ծնողներին: Նրանք շնորհակալություն էին հայտնում նաև անակնկալ նվերների համար, ինչն ուսումնական տարվա նախաշեմին մեծ օգնություն էր համայնքի դպրոցականներին:

ԱՅՑԵԼՈՒԹՅՈՒՆ ԱՐՑԱՆ

«Սպառողների ֆինանսական կրթության և իրազեկվածության բարձրացման» ծրագրի շրջանակներում սեմինարներ են անցկացվել Արցախի Հանրապետությունում, ընդ որում՝ տարբեր թիրախային խմբերի մասնակցությամբ: Մասնավորապես՝ սեմինարներ են անցկացվել Ստեփանակերտի թիվ 8 և 11 ավագ դպրոցներում և Ֆիզմաթի Ստեփանակերտի մասնաճյուղում՝ ընդգրկելով թվով 346 աշակերտներ:

Սեմինարներ անցկացվել են նաև Արցախի պետական համալսարանի, Ազգային ագրարային համալսարանի և Մ.Մաշտոցի անվան համալսարանի թվով 273 ուսանողների հետ:

Հաջորդ թիրախային խումբը կազմել են Արցախի Հանրապետության ֆինանսական կազմակերպությունների և Կառավարության աշխատակիցները, որոնց ներկայացվել է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի գործունեության, Գրասենյակում քննվող գործերի և նախադեպերի մասին տեղեկատվություն:

«ԴԱՏԱԽԱՆ»

Ուսանողների կողմից բանկային իրավունքի նկատմամբ հետաքրքրության բարձրացման և տվյալ ոլորտի խորն ուսումնասիրման նպատակով Հաշտարարի գրասենյակի կողմից կազմակերպվել է բանկային իրավունքի դատախազ մրցույթ: Մրցույթին մասնակցել են ութ թիմեր՝ ներկայացնելով Երևանի պետական համալսարանի, Հայաստանում Ֆրանսիական համալսարանի, Հայ-Ռուսական (Սլավոնական) համալսարանի, ՀՀ Պետական կառավարման ակադեմիայի և Լոմոնոսովի անվան ՄՊՆ-ի Երևանյան մասնաճյուղի իրավագիտության ֆակուլտետները:

Մրցույթի շրջանակներում հաղթող է ճանաչվել ԵՊՆ-ն ներկայացնող թիմերից մեկը: Այդ թիմից ընտրվել է նաև «Լավագույն բանախոս» անվանակարգի հաղթողը: Մրցանակներ են ստացել նաև «Լավագույն պահանջ-դիմում» անվանակարգում հաղթող ճանաչված Հայ-Ռուսական (Սլավոնական) համալսարանը ներկայացնող թիմը, «Լավագույն պատասխան» անվանակարգում Հայաստանում Ֆրանսիական համալսարանը ներկայացնող թիմը:

ԼՈՒՍԱԲԱՆՄԱՆ ԱՇԽԱՏԱՆՔՆԵՐ

Հաշվետու տարվա ընթացքում պայմանագրեր են կնքվել մի շարք հեռուստաընկերությունների հետ՝ Հաշտարարի գրասենյակի վերաբերյալ տեղեկատվական հոլովակները ցուցադրելու նպատակով:

ԻՆՏԵՐՆԵՏԱՅԻՆ ԿԱՅՔԻ ԵՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՄԵԴԻԱՅԻ ՄԻՋՈՑՈՎ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՏԱՐԱԾՈՒՄ

Պարբերաբար մշակվել և գրասենյակի ինտերնետային կայքում, ինչպես նաև “Facebook” և “Twitter” սոցիալական ցանցերում տեղադրվել են Գրասենյակի կողմից իրականացվող և իրա-

կանացվելիք միջոցառումների, ինչպես նաև Հաշտարարի գրասենյակի գործունեությանն առնչվող տարաբնույթ նորություններ, Գրասենյակի ընթացիկ գործունեության վերաբերյալ հաշվետվություններ, պահանջների տիպային օրինակներ, գործարար շրջանառության սովորույթներ և այլն:

ՊՐԱԿՏԻԿԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԳՐԱՎՈՒՄ

Գրասենյակի գործունեության վերաբերյալ երիտասարդներին իրազեկելու և ուսանողությանը մեր աշխատանքներում ներգրավելու նպատակով 2017թ.-ին Հաշտարարի գրասենյակն ուսումնական պրակտիկա է կազմակերպել թվով 22 ուսանողների համար՝ ՀՀ տարբեր բուհ-երից: Պրակտիկանտներին հնարավորություն է տրվել ստանալ ինչպես տեսական, այնպես էլ պրակտիկ գիտելիքներ Հաշտարարի գործունեության և ընդհանրապես՝ ֆինանսական համակարգի մասին:

ՄԱՍՆԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ «ԻՄ ՖԻՆԱՆՍՆԵՐԻ ԱՄԻՍ» ԾՐԱԳՐԻՆ

2017 թվականի ապրիլի 1-ից մեկնարկել էր ՀՀ կենտրոնական բանկի նախաձեռնությամբ կազմակերպված «Իմ ֆինանսների ամիս» ծրագիրը, որի շրջանակներում, ի թիվս բազմաթիվ միջոցառումների, մեկ ամիս շարունակ կազմակերպվել են նաև ֆինանսական շրջագայություններ, որոնց ընթացքում քաղաքացիները հնարավորություն են ստացել այցելելու տարբեր ֆինանսական կառույցներ, այդ թվում նաև՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ: Այցելությունների ընթացքում այցելուները ծանոթացել են Գրասենյակի գործունեությանը, կառուցվածքին, իրականացված և իրականացվելիք ծրագրերին: Ծրագրի շրջանակներում Հաշտարարի գրասենյակ են հյուրընկալվել թվով 166 մասնակիցներ, Գրասենյակի մասնագետների կողմից անցկացվել են սեմինարներ

70 մասնակիցների հետ: Գրասենյակը մասնակցել է նաև դպրոցական ֆինանսատնտեսագիտական խաղ-մրցույթին, «Ինչ, որտեղ, երբ» ինտելեկտուալ խաղին և Ծրագրի շրջանակներում կազմակերպված նկարչական մրցույթին՝ մասնակիցներին հանձնելով մրցանակներ Հաշտարարի գրասենյակի կողմից:

ՀԱՄԱԳՈՐԾԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆԸ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՀԵՏ

Առաջնորդվելով միջազգային լավագույն փորձով և ձգտելով լինել անկողմնակալ և վստահելի կառույց՝ մենք արդյունավետ կերպով գործունեություն ենք ծավալում ՀՀ ֆինանսական համակարգում՝ փորձելով բարձրացնել հանրության վստահությունը ֆինանսական համակարգում գործող կազմակերպությունների նկատմամբ: Մեր առջև դրված խնդրի լուծման նպատակով Գրասենյակը մշտապես գործընկերական հարաբերություններ է պահպանում ֆինանսական կազմակերպությունների հետ՝ ձգտելով վեճը լուծել կողմերի հաշտեցմամբ՝ գործի ավելի արագ ելք ապահովելու, կողմերի համար երկուստեք նախընտրելի լուծում գտնելու և կազմակերպության ու նրա հաճախորդի միջև առկա գործարար հարաբերությունները պահպանելու նպատակով:

ՀԱՆԴԻՊՈՒՄ-ՍԵՄԻՆԱՐ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՑԻՉՆԵՐԻ ՀԵՏ

Հաշտարարի գրասենյակի մասնագետների և բանկային աշխատակիցների միջև գործընկերային հարաբերությունների ամրապնդման, փորձի փոխանակման և ոլորտում առկա հիմ-

նախնդիրների լուծմանն ուղղված քայլերի մշակման նպատակով հաշվետու ժամանակահատվածում տեղի է ունեցել ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի և ՀՀ բանկերի մասնագետների մասնակցությամբ 5-րդ հանդիպումը: Հանդիպմանը ներկա են գտնվել 27 մասնակիցներ՝ ներկայացնելով թվով 15 բանկ: Հանդիպման ընթացքում ներկայացվել են 2016-2017թթ.-ի նախադեպային գործերը, հաճախորդների պահանջների քննության ընթացքում ի հայտ եկած խնդիրները, ինչպես նաև ներկայացվել է Հաշտարարի պահանջների ընդունման և քննության ընթացակարգի նախագիծը, անցկացվել են թիմային վարժություններ և քննարկումներ:

ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՀԵՏ ԿԼՈՐ ՍԵՂԱՆ-ՀԱՆԴԻՊՈՒՄ

Հաշվետու ժամանակահատվածում Հաշտարարի նախաձեռնությամբ ք. Դիլիջանում տեղի է ունեցել ամենամյա դարձած հերթական հանդիպում-քննարկումը ՀՀ ապահովագրական շուկայի մասնակիցների հետ: Հանդիպմանը ներկա են գտնվել Ավտոապահովագրողների բյուրոյի և ապահովագրական ընկերությունների գործադիր տնօրեններն ու ապահովագրական բրոքերների այն մասնագետներն, ովքեր պատասխանատու են Հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար: Հանդիպման ընթացքում ներկայացվել են 2016-2017թթ.-ի նախադեպային գործերը, հաճախորդների պահանջների քննության ընթացքում ի հայտ եկած խնդիրները, բացահայտված գործարար շրջանառության սովորույթները, ինչպես նաև Հաշտարարի պահանջների ընդունման և քննության ընթացակարգի նախագիծը և հաջորդ տարում իրականացվելիք միջոցառումները:

ԼԱՎԱԳՈՒՅՆ ՀԱՄԱԳՈՐԾԱԿՑՈՂՆԵՐԸ

Պահպանելով և շարունակելով գործունեության յոթ տարիների ընթացքում ձևավորված ավանդույթը՝ գրասենյակի յոթամյակի կապակցությամբ կազմակերպված միջոցառման ժամանակ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ներկայացվել են «Լավագույն համագործակցող կազմակերպության» և «Լավագույն համագործակցող աշխատակցի» անունները: Լավագույն համագործակցող կազմակերպություններն ընտրելիս հիմք են ընդունվել մի շարք չափանիշներ, այդ թվում՝ գործերի քննման ընթացքում կազմակերպության համագործակցության որակը, քննած գործերի մեջ հաշտեցման ելքով գործերի տեսակարար կշիռը և այլն: Այսպես, 2017թ.-ի արդյունքներով «Լավագույն համագործակցող բանկ» է ճանաչվել «Յունիբանկ» ՓԲԸ-ն, իսկ «Լավագույն համագործակցող ապահովագրական ընկերություն»՝ «Նաիրի Ինշուրանս» ԱՍՊԸ-ն:

Հաշտարարի կողմից բանկային ոլորտի և ապահովագրական ոլորտի լավագույն աշխատակիցները, ովքեր լավագույնս օժանդակել են Հաշտարարի կողմից գործի քննությանը: Լավագույն համագործակցող աշխատակիցներ են ճանաչվել բանկային ոլորտում՝ «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ-ի ընդհանուր գործերով իրավական սպասարկման բաժնի գլխավոր մասնագետ Աննա Բաղդասարյանը, ապահովագրական ոլորտում՝ «Սիլ Ինշուրանս» ԱՓԲԸ-ի իրավաբան Հովիկ Օհանջանյանը:

ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ՀԱՄԱԳՈՐԾԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ

Հաշվետու տարին Հաշտարարի գրասենյակի համար նշանավորվել է նաև միջազգային ասպարեզում ունեցած ձեռքբերումներով: 2017 թվականի ընթացքում Հաշտարարի գրասենյակը կազմակերպել է միջազգային կոնֆերանսներ, իրականացրել է հանդիպումներ միջազգային կառույցների հետ փորձի փոխանակման նպատակով, հյուրընկալել է մասնագետներ տարբեր երկրներից՝ Գրասենյակի փորձն ուսումնասիրելու նպատակով: Բացի այս՝ Հաշտարարը իրավել է ստացել որպես խոսնակ մասնակցելու մի շարք միջազգային կոնֆերանսների, որտեղ ներկայացրել է Հաշտարարի գրասենյակի գործունեության սկզբունքները, առկա դժվարություններն ու դրանց լուծման ուղիները:

ԱՄԵՆԱՄՅԱ ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ԿՈՆՖԵՐԱՆՍԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակը 2017 թվականի մայիսի 25-26-ը Երևանի «Մարիոթ» հյուրանոցում կազմակերպել է ամենամյա 7-րդ միջազգային կոնֆերանսը՝ «Ֆինանսական օմբուդսմենի ինստիտուտն ուղղված հանրության վստահության ամրապնդմանը և ֆինանսական միջնորդության ավելացմանը» թեմայով: Կոնֆերանսին քննարկվել են այնպիսի արդիական թեմաներ, ինչպիսիք են՝ վեճերի այլընտրանքային լուծման եղանակների կիրառելիությունը, կոնֆլիկտների հոգեբանությունը, հաշտարարությունը, միջազգային արբիտրաժը, աշխատանքային վեճերի լուծումը: Կոնֆերանսի շրջանակներում նաև անդրադարձ է կատարվել դրամական փոխանցումների ժամանակ զեղծարար գործարքներին և ԱՊՊԸ-ի բնագավառում մի շարք կարևոր հիմնահարցերին: Կոնֆերանսի խոսնակներ են եղել Մեծ Բրիտանիայի և Իռլանդիայի ֆինանսական օմբուդսմենները,

հաշտարարության և արբիտրաժի բնագավառի մասնագետներ Մեծ Բրիտանիայից և Կիպրոսից, ինչպես նաև ֆինանսական ոլորտի մասնագետներ Հայաստանից և Ռուսաստանից:

ԿՈՆՖԵՐԱՆՍԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ
«ՖԻԶԻԿԱԿԱՆ ԱՆՁԱՆՑ ՎԱՐԿԱՎՈՐՄԱՆ
ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՒՄԸ ԵՎ ՊԱՐՏՔՈՎ
ԳԵՐԾԱՆՐԱԲԵՌՆԿԱԾՈՒԹՅԱՆ
ԿԱՆԽԱՐԳԵԼՈՒՄԸ» ԹԵՄԱՅՈՎ

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակը 2017 թվականի դեկտեմբերի 12-ին Երևանի «Մարիոթ» հյուրանոցում կազմակերպել է կոնֆերանս՝ «Ֆիզիկական անձանց վարկավորման կարգավորումը և պարտքով գերծանրաբեռնվածության կանխարգելումը» թեմայով: Կոնֆերանսին քննարկվեցին այնպիսի արդիական թեմաներ, ինչպիսիք են՝ Հայաստանում ֆիզիկական անձանց վարկավորման շուկայում վերջին զարգացումները, պարտքով գերծանրաբեռնվածության կանխարգելումը, ֆիզիկական անձանց վարկավորման կարգավորումների համեմատական վերլուծությունը, ինչպես նաև Հայաստանում և այլ երկրներում ֆիզիկական անձանց սնանկության կարգավորումը և պրակտիկան: Կոնֆերանսի խոսնակներն առաջատար մասնագետներ էին Հայաստանից, Ավստրալիայից, Հարավաֆրիկյան Հանրապետությունից, Բելգիայից, Բուլղարիայից և Ռուսաստանից:

ՀԱՆՐԻՊՈՒՄ
ՂՐՋՍՏԱՆԻ ԽՈՐՀՐԱՐԱՆԻ
ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՑԻՑԻՉՆԵՐԻ ՇԵՏ

Հաշվետու ժամանակահատվածում ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակում տեղի է ունեցել հանդիպում Ղրղզստանի խորհրդարանի և ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի ներկայացուցիչների միջև: Հանդիպման նպատակը ֆինանսական համակարգի հաշտարարի փորձի ուսումնասի-

րությունն էր, քանի որ ներկայումս Ղրղզստանում քննարկվում է ֆինանսական օմբուդսմենի ներդրման հայեցակարգը: Հանդիպման ժամանակ հյուրերը ծանոթացել են Հաշտարարի գրասենյակի գործունեության հիմնական սկզբունքներին, գործերի ընդունման և քննման ընթացակարգերին և «ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքին:

ՄԱՍՆԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ
ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՕՄԲՈՒԴՍՄԵՆՆԵՐԻ
ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ՑԱՆՑԻ ԱՄԵՆԱՄՅԱ
ԿՈՆՖԵՐԱՆՍԻՆ INFO2017-ԻՆ

2017թ.-ի սեպտեմբերի 24-27-ը Ավստրալիայի Մելբուրն քաղաքում տեղի ունեցավ ֆինանսական Օմբուդսմենների միջազգային ցանցի ամենամյա կոնֆերանսը՝ Info 2017-ը, որին որպես խոսնակ հրավիրված էր մասնակցելու ֆինանսական համակարգի հաշտարար Փիրուզ Սարգսյանը՝ ներկայացնելով զեկույց «Ինչպես միաժամանակ ապահովել վեճերի լուծման բարձր որակ և արդյունավետություն» թեմայով:

ՄԱՍՆԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ
ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻՑ
ՕԳՏՎՈՂՆԵՐԻ ՇԱՆԵՐԻ
ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅԱՆԸ ՆՎԻՐՎԱԾ
2-ՐԴ ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ԿՈՆՖԵՐԱՆՍԻՆ

2017 թվականի հոկտեմբերի 11-ին Մոսկվայում տեղի ունեցավ ֆինանսական ծառայություններից օգտվողների շահերի պաշտպանությանը նվիրված 2-րդ միջազգային կոնֆերանսը, որին որպես խոսնակ մասնակցում էր նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարար Փիրուզ Սարգսյանը, ով ներկայացրեց զեկույց Հաշտարարի գրասենյակի գործունեության սկզբունքների և արդյունավետության մասին:

**ՄԱՍՆԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ «ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ
ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆԸ
ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՈԼՈՐՏՈՒՄ.
ՄԱՐՏԱՀՐԱՎԵՐՆԵՐԸ ԵՎ ՆԵՌԱՆԿԱՐՆԵՐԸ»
ԹԵՄԱՅՈՎ ՄԻՋԱԶԳԱՅԻՆ ԿՈՆՖԵՐԱՆՍԻՆ**

2017 թվականի հոկտեմբերի 19-20-ը Մոսկվայում տեղի ունեցավ «Սպառողների իրավունքների պաշտպանությունը ֆինանսական ոլորտում. մարտահրավերները և հեռանկարները» թեմայով միջազգային կոնֆերանսը, որին որպես խոսնակ մասնակցում էր Նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարար Փիրուզ Սարգսյանը, ով Ներկայացրեց Հայաստանում Հաշտարարի գրասենյակի գործունեության փորձը, դժվարությունները, ձեռքբերումներն ու անցած ուղին:

**ՀԱՆԴԻՊՈՒՄ ՄՈՋԱՄԲԻԿԻ
ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿԻ
ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՑԻՉՆԵՐԻ ՆԵՏ**

2017 թվականի դեկտեմբերի 15-ին ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակում տեղի ունեցավ հանդիպում Մոզամբիկի կենտրոնական բանկի Ներկայացուցիչների հետ: Հանդիպման ժամանակ հյուրերը ծանոթացան Հաշտարարի գրասենյակի գործունեության հիմնական սկզբունքներին, գործերի ընդունման և քննման ընթացակարգերին և «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքին:

2018 ԹՎԱԿԱՆԻՆ ԻՐԱԿԱՆԱՑՎԵԼԻՔ ԾՐԱԳՐԵՐԻ ՄԱՍԻՆ



ԳՈՐԾՈՒՆԵՐԻ ԱՄՓՈՓՈՒՄ **ԻՆԸ ՏԱՐԻՆԵՐԻ ԱՄՓՈՓՈՒՄ**

2018թ.-ի հունվարի 24-ին լրանում է մեր Գրասենյակի գործունեության ինը տարին, ինչի կապակցությամբ նախատեսվում է հրավիրել մամլո ասուլիս: Միջոցառման ընթացքում կամփոփվի 2017 թվականին Հաշտարարի կողմից ստացված բողոքների և քննված պահանջների վիճակագրությունը, ինչպես նաև իրականացված աշխատանքները: Ասուլիսի ընթացքում հայտարարվելու են Հաշտարարի հետ Լավագույն համագործակցող կազմակերպությունների և Լավագույն համագործակցող աշխատակիցների անունները:

ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ **ԿՐԹՈՒԹՅԱՆ ԾՐԱԳՐԵՐ**

2018 թվականին նախատեսվում է ինտենսիվորեն շարունակել «Ապառողների ֆինանսական կրթության/իրազեկվածության բարձրացման ծրագրի» իրականացումը: Մասնավորապես՝ նախատեսվում է ՀՀ մարզերի 20 ավագ դպրոցների աշակերտների հյուրընկալել Երևանում, ինչպես նաև դրան զուգահեռ շարունակել սեմինարների իրականացումը ՀՀ մարզերի և Երևանի ավագ դպրոցների աշակերտների և ուսանողության շրջանում:

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԿՐԹՈՒԹՅԱՆ ԱԶԳԱՅԻՆ **ՌԱԶՄԱՎԱՐՈՒԹՅԱՆ ԾՐԱԳՐԻ ՄԵՋ** **ԸՆԴԳՐԿՎԱԾՈՒԹՅՈՒՆ**

Մեր գրասենյակը շարունակելու է իր ակտիվ համագործակցությունը ՀՀ կենտրոնական բանկի հետ՝ ֆինանսական կրթության ազգային ռազմավարության ծրագրով նախատեսված միջոցառումների, այդ թվում՝ «Իմ ֆինանսների միամսյակը» ծրագրի իրականացման գործընթացում:

«ՀԱՇՏ ՃԱՄԲԱՐ»

Ամառային արձակուրդի ժամանակ ոչ դասարանային պայմաններում խաղերի, մրցույթների և ինտերակտիվ սեմինարների օգնությամբ երեխաներին ֆինանսական ծառայությունների վերաբերյալ գիտելիքներ փոխանցելու և վերջիններիս մոտ ֆինանսական համակարգի նկատմամբ հետաքրքրություն առաջացնելու նպատակով 2018 թվականին Հաշտարարի գրասենյակը կշարունակի «Հաշտ ճամբար» ծրագրի իրականացումը:

«ԴԱՏԱԽԱՂ»

Ուսանողների կողմից բանկային իրավունքի նկատմամբ հետաքրքրության բարձրացման և տվյալ ոլորտի խորն ուսումնասիրման նպատակով 2018 թվականին Հաշտարարի գրասենյակի կողմից կկազմակերպվի բանկային իրավունքի դատախաղ-մրցույթ:

ԼՈՒՍԱԲԱՆՄԱՆ ԱՇԽԱՏԱՆՔՆԵՐԻ **ԻՐԱԿԱՆԱՑՈՒՄ**

Գալիք տարում ևս ինտենսիվորեն շարունակելու ենք լուսաբանման աշխատանքները՝ ցուցադրելով մեր կողմից պատրաստված տեղեկատվական հոլովակները Հայաստանի առաջատար հեռուստաալիքներով: Նախատեսվում է նաև Նոր հոլովակների մշակում: Ընդ որում՝ լուսաբանումն իրականացվելու է ոչ միայն հեռուստաընկերության, այլև սոցիալական մեդիայի միջոցով:

ՔՆՆԱՐԿՈՒՄՆԵՐԻ ԵՎ **ՍԵՄԻՆԱՐՆԵՐԻ ԻՐԱԿԱՆԱՑՈՒՄ**

Նախատեսում ենք կազմակերպել կլոր սեղանի հանդիպումներ ՀՀ ֆինանսական համակարգի կազմակերպությունների աշխատակիցների

մասնակցությամբ՝ նվիրված Գրասենյակում քննած պահանջների տիպային օրինակների, դրանց քննության արդյունքում ի հայտ եկած վիճահարույց խնդիրների և տարաբնույթ այլ հարցերի քննարկմանը:

ԱՄԵՆԱՄՅԱՑ 8-ՐԴ ԿՈՆՖԵՐԱՆՍԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ

Հաջորդ տարի նույնպես նախատեսում ենք կազմակերպել մեր ամենամյա միջազգային կոնֆերանսը՝ «Ֆինանսական ոլորտի թվայնացումը և ֆինանսական համակարգի ապագան» թեմայով:

ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐԻ ՎԵՐԱՆԱՅՈՒՄ ԵՎ ԱՆՑՈՒՄ ՓԱՍՏԱԹՂԹԱՇՐՋԱՆԱԴՈՒԹՅԱՆ ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻՆ

Հաճախորդների սպասարկման հարմարավետության և գործընթացի արագության ապահովման նպատակով 2018 թվականից անցում կկատարվի էլեկտրոնային նամակագրությանը, ինչը հնարավորություն կտա հաճախորդներին ներկայացնել իրենց խնդիրը և/կամ պահանջ-դիմումն էլեկտրոնային եղանակով՝ առանց այցելելու Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ:

ԲՈՎԱՆՆԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

- 2 — Խորհրդի նախագահի խոսք
- 3 — Հաշտարարի խոսք
- 4 — Ֆինանսական համակարգի
հաշտարարի գրասենյակի մասին
- 8 — Միջոցառումների օրացույց
- 18 — 2017թ.-ին իրականացված
ծրագրերի մասին
- 26 — 2018թ.-ին իրականացվելիք
ծրագրերի մասին
- 30 — Ինչպե՞ս են մեզ գնահատում
- 36 — Ստացված բողոքների
մասին վիճակագրություն
- 56 — Ֆինանսական հաշվետվություն
և աուդիտի եզրակացություն
- 64 — Ամփոփված սովորույթներ
և տիպային գործերի ներկայացում
- 98 — Հաճախորդների շնորհակալական
նամակներ
- 102 — Համաձայնագիր չկնքած
կազմակերպությունների ցանկ

ԻՆՉՊԵՍ ԵՆ ՄԵԶ ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ



ԳՐԱՍԵՆՅԱԿԻ ՈՐԱԿԻ ԳՆԱՀԱՏՈՒՄ

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակը հաշվետու տարում իրականացրեց հետազոտություն հաճախորդների գոհունակության չափման, գործունեության իրականացման արդյունավետության գնահատման, գրասենյակի հասանելիությունը պարզելու և մի շարք այլ հարցերի ուսումնասիրման նպատակով: Հետազոտության թիրախային խումբը կազմել են 2016-2017թթ. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ դիմած հաճախորդները, ովքեր անմիջական մասնակցություն են ունեցել

պահանջի քննության ամբողջ ընթացքին: Հետազոտությանը մասնակցել են Երևանի և մարզերի (Ներառյալ՝ Արցախի) 811 հաճախորդներ:

Հետազոտության արդյունքներով հարցվողների շրջանում Հաշտարարի գրասենյակին ամենաշատ տրված բնութագրիչներն են՝

- Պրոֆեսիոնալիզմ
- Հոգատարություն
- Դրական իմիջ ունեցող կազմակերպություն
- Օգնելու առաքելություն
- Անկողմնակալ մոտեցում

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակին բնորոշ հատկանիշներն՝ ըստ հարցվողների

	Բոլոր հարցվողները (%)	Բողոքն ընդունվել է քննության (%)	Բողոքը չի ընդունվել քննության (%)
Պրոֆեսիոնալիզմ	17	13	16
Հոգատարություն	14	12	9
Դրական իմիջ ունեցող կազմակերպություն	14	11	13
Օգնելու առաքելություն	13	9	18
Անկողմնակալ մոտեցում	13	11	8
Արդարություն	10	9	3
Արագություն	7	6	4
Վստահություն	7	5	7
Խնդրի լուծում	5	5	2
Հաճախորդների գոհունակություն	5	4	2
Արդյունավետ կազմակերպություն	2	2	2
Անվճար կազմակերպություն	2	1	2
Այլ պատասխաններ	9	7	8
Դժվարացել են պատասխանել	11	7	17
Անարդյունավետ կազմակերպություն	3	1	7
Հաճախորդների բացասական վերաբերմունք	2	1	3
ԸՆԴԱՄԵՆԸ	811	624	187

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակին բնորոշ հատկանիշներն՝
ըստ պահանջի արդյունքի

	Պահանջը բավարարվել է ամբողջությամբ (%)	Պահանջը բավարարվել է մասնակի (%)	Պահանջը մերժվել է (%)	Կողմերը եկել են հաշտության (%)
Հոգատարություն	17	17	10	15
Դրական խմիչ ունեցող կազմակերպություն	13	16	10	14
Պրոֆեսիոնալիզմ	17	16	17	20
Անկողմնակալ մոտեցում	15	15	4	25
Օգնելու առաքելություն	13	14	6	8
Արդարություն	16	13	3	18
Արագություն	9	7	4	11
Խնդրի լուծում	9	5	3	8
Վստահություն	9	4	2	8
Հաճախորդների գոհունակություն	10	4	1	5
Հաճախորդների բացասական վերաբերմունք	0	1	5	0
Անարդյունավետ կազմակերպություն	0	1	4	0
Կողմնակալություն	0	0	8	1
Այլ պատասխաններ	7	13	12	15
Դժվարացել են պատասխանել	2	9	18	5
ԸՆդամենը	172	220	85	79

Հարցումների արդյունքում խմիչային բնութագրիչների համապատասխանությունը ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակին

միջինում գնահատվել է 4.5 և բարձր: Բոլոր հարցվողների կողմից ամենաբարձր գնահատականը տրվել է հասանելիության ցուցանիշին՝ 4.9:

Բնութագրիչների համապատասխանության աստիճանը Հաշտարարի գրասենյակին (1-5 բալ)

Բնութագրիչը	Բոլոր հարցվողները		Երևան		Մարզեր		Իգական		Սրական		Քննության ընդունված		Քննության չընդունված		Դադարեցված		Նպահովագրական խնդիր		Բանկային խնդիր	
	Ընդամենը	Միջին	Ընդամենը	Միջին	Ընդամենը	Միջին	Ընդամենը	Միջին	Ընդամենը	Միջին	Ընդամենը	Միջին	Ընդամենը	Միջին	Ընդամենը	Միջին	Ընդամենը	Միջին	Ընդամենը	Միջին
Հասանելի է բոլորին	4.9	4.9	4.8	4.8	4.8	4.9	4.8	4.8	4.9	4.8	4.9	4.8	4.8	4.9	4.8	4.9	4.8	4.9	4.8	4.8
Հետևում է գաղտնիության սզրունքին	4.8	4.8	4.8	4.7	4.7	4.8	4.7	4.8	4.8	4.7	4.8	4.6	4.8	4.8	4.7	4.8	4.7	4.8	4.6	4.6
Պատրաստակամ է օգնելու հարցում	4.7	4.7	4.6	4.6	4.6	4.7	4.6	4.7	4.7	4.6	4.7	4.4	4.6	4.7	4.5	4.7	4.5	4.7	4.5	4.5
Ունի պրոֆեսիոնալ թիմ	4.7	4.7	4.7	4.6	4.6	4.7	4.6	4.7	4.7	4.6	4.7	4.5	4.6	4.7	4.6	4.7	4.5	4.7	4.6	4.6
Հոգատար է	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.7	4.3	4.8	4.7	4.5	4.7	4.5	4.7	4.5	4.5
Ձգտում է հաշտեցնել կողմերին	4.6	4.6	4.6	4.5	4.5	4.6	4.5	4.6	4.6	4.5	4.7	4.3	4.6	4.7	4.4	4.7	4.4	4.7	4.4	4.4
Կարևորում է հաճախորդների շահերը	4.6	4.6	4.6	4.5	4.5	4.6	4.5	4.6	4.6	4.5	4.7	4.3	4.5	4.6	4.4	4.7	4.4	4.6	4.4	4.4
Կատարելի կառույց է	4.5	4.5	4.5	4.4	4.4	4.5	4.4	4.5	4.5	4.4	4.6	4.3	4.5	4.6	4.3	4.6	4.3	4.6	4.3	4.3
Անկողմնակալ է	4.5	4.5	4.5	4.4	4.4	4.5	4.4	4.5	4.5	4.4	4.6	4.2	4.5	4.6	4.3	4.6	4.3	4.6	4.3	4.3
Արագ է	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.4	4.5	4.4	4.5	4.4	4.5	4.4	4.4

□ Տարբերությունը վիճակագրորեն նշանակալի է

Մասնագետների սպասարկման միջին գնահատականը 5 բալային սանդղակով կազմել է 4.9, ընդ որում՝ ամենաբարձր գնահատական ստա-

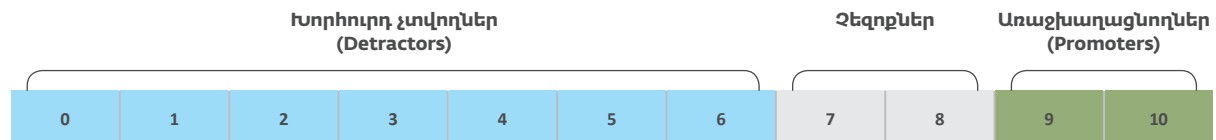
ցած չափանիշները համարվել են հոգատարությունը, մասնագետի բարեհամբույրությունը և բանիմացությունը:

Բնութագրիչը	Բոլոր հարցվողները	Երևան	Մարզեր	Իգական	Արական
Մասնագետի բարեհամբույրությունը	4.9	4.9	4.9	4.9	4.9
Մասնագետի բանիմացությունը	4.9	4.9	4.9	4.8	4.9
Խոսքի գրագիտությունը	4.9	4.9	4.9	4.9	4.9
Գաղտնիություն պահպանելու կարողությունը	4.9	4.9	4.8	4.9	4.9
Ձեզ օգնելու պատրաստակամությունը	4.8	4.8	4.7	4.9	4.8
Քայլերի թափանցիկությունը (որքանով էր պարզաբանում քայլերը)	4.8	4.7	4.8	4.8	4.8
Մասնագետի անկողմնակալությունն ու անաչառությունը	4.8	4.8	4.8	4.9	4.8
Մասնագետի օբյեկտիվությունը	4.8	4.9	4.8	4.8	4.8
Սպասարկման արագությունը	4.7	4.7	4.7	4.8	4.7
Տրամադրած տեղեկատվության արդյունավետությունը	4.7	4.7	4.8	4.8	4.7
Կողմերին հաշտեցնելու ձգտումը	4.7	4.7	4.7	4.7	4.7
Շահավետ լուծում առաջարկելու կարողությունը	4.6	4.6	4.6	4.7	4.6

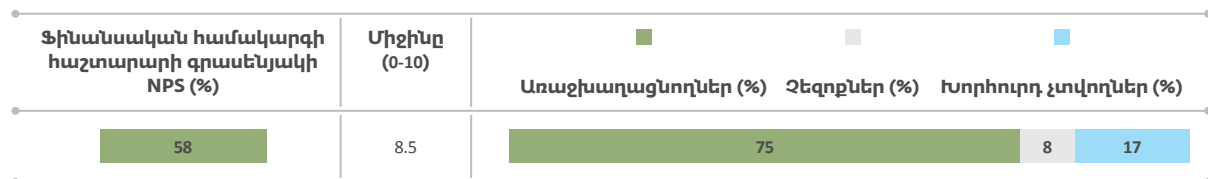
Հետազոտության ժամանակ գնահատվել է նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակը խորհուրդ տալու հավանականությունը (Net promoter score. NPS = Promoters (%) - Detractors (%)): Բոլոր հարցվողների 75%-ը նշել է, որ պատրաստ է խորհուրդ տալ իր ծանոթներին և

ընկերներին օգտվել ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի ծառայություններից:

Խորհուրդ տալու հավանականության ինդեքսը կազմել է 58% (32-ից մինչև 62-ը համարվում է բարձր գնահատական):



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակը խորհուրդ տալու ինդեքսը



Ծառայությունների ոլորտում խորհուրդ տալու ինդեքսի միջազգային ցուցանիշները (բանկեր)



Հայաստանում կապի ոլորտում խորհուրդ տալու ինդեքսի միջին ցուցանիշները (%)



ՄԱՅԿԱԾ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ ԿԻՃԱԿԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ



Գրասենյակի կողմից ընդունած բողոքների և քննած պահանջների մասին

- 2017թ.-ի ընթացքում Գրասենյակ է ներկայացվել ընդհանուր 5,020 բողոք, որի 87.01%-ը կազմում է ֆինանսական համակարգին վերաբերող բողոքների ցուցանիշը, այն է՝ 4,372 բողոք: Ֆինանսական համակարգին վերաբերող 4,372 բողոքներից 3,061-ը օրենքի համաձայն ենթակա են եղել քննության Հաշտարարի կողմից: Ֆինանսական կազմակերպությունների դեմ ներկայացված, սակայն Հաշտարարի կողմից քննության ոչ ենթակա 1,311 բողոքները կապված են եղել մինչև Հաշտարարի մասին օրենքի ուժի մեջ մտնելը տեղի ունեցած իրադարձությունների հետ, որոշ պահանջների վերաբերյալ արդեն իսկ առկա է եղել դատարանի որոշում կամ գործը գտնվել է դատարանի վարույթում, որոշ դեպքերում էլ դիմողը, «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն, չի հանդիսացել հաճախորդ: Մնացած դեպքերում բողոքները կրել են ընդհանուր բնույթ և, ըստ էության, չեն պարունակել գույքային պահանջ:
- Մեզ դիմած բոլոր հաճախորդներին Գրասենյակի մասնագետները տրամադրել են խորհրդրդատվություն, օգնել են լրացնել կազմակերպությունների դեմ ուղղված բողոք-պահանջներ և բացատրել են իրենց իրավունքներն ու պարտականությունները: 2017թ.-ին քննության ենթակա 3,061 բողոքներից 93-ը (3.04%) ստացել են դրական լուծում ֆինանսական կազմակերպությունների կողմից՝ առանց Հաշտարարին գրավոր պահանջ-դիմում ներկայացնելու, այն բանից հետո, երբ հաճախորդները դիմել են մեզ, և մենք օգնել ենք նրանց լրացնել կազմակերպություններին ուղղված բողոք-պահանջներ: Նշենք, որ 2016թ.-ին այս ցուցանիշը կազմել է 9.47% (քննության ենթակա 2,989 բողոքներից 283-ը), 2015թ.-ին՝ 4.91% (քննության ենթակա 2,668 բողոքներից 131-ը), 2014թ.-ին՝ 4.87% (քննության ենթակա 2,667 բո-

ղոքներից 130-ը), 2013թ.-ին՝ 5.65% (քննության ենթակա 1,627 բողոքներից 92-ը), 2012թ.-ին՝ 2.73% (քննության ենթակա 951 բողոքներից 26-ը), 2011թ.-ին՝ 7.80% (քննության ենթակա 551 բողոքներից 43-ը), 2010թ.-ին՝ 14.70% (քննության ենթակա 450 բողոքներից 66-ը), իսկ 2009թ.-ին՝ 20.41% (քննության ենթակա 196 բողոքներից 40-ը):

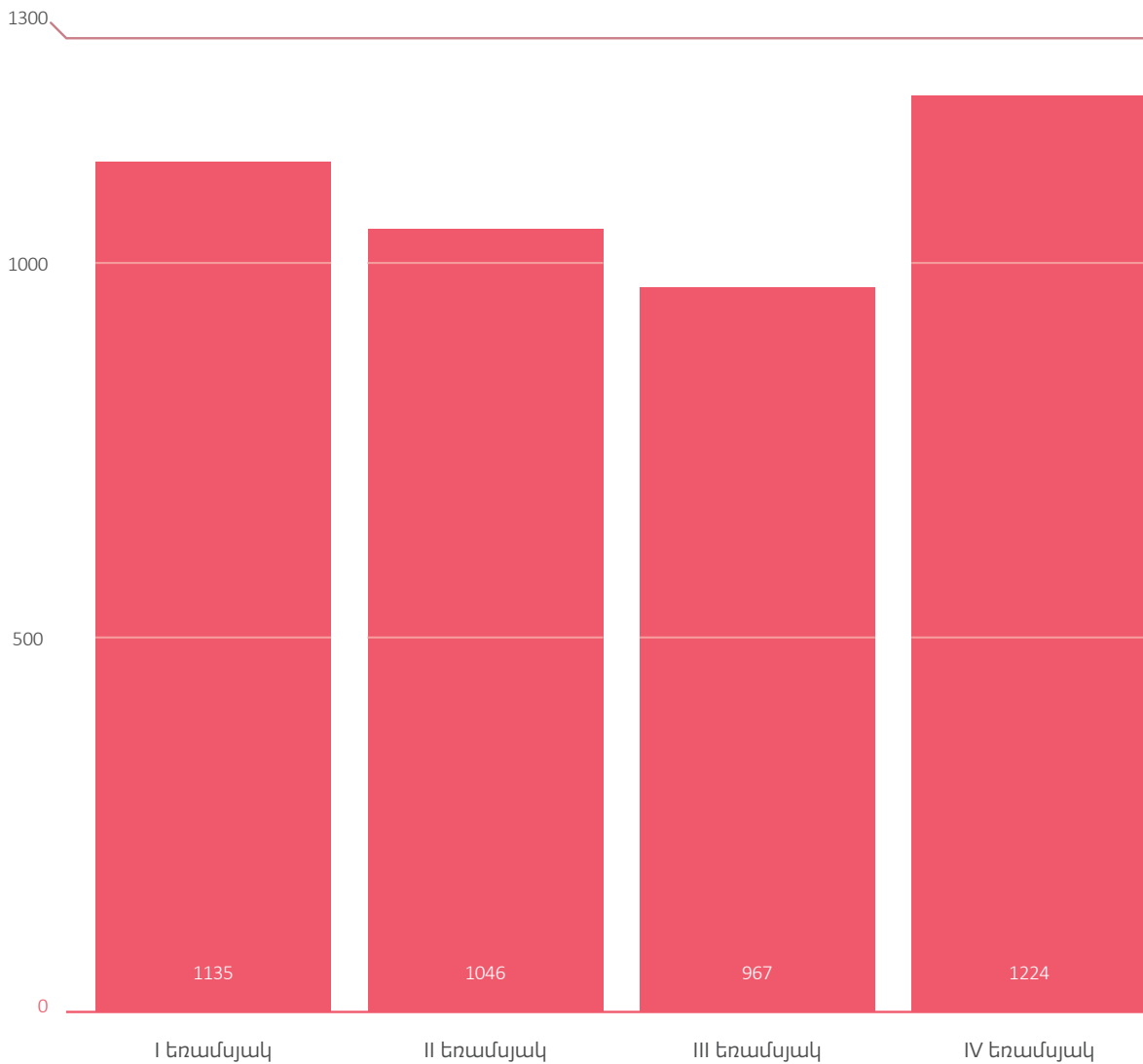
- Քննության ենթակա 3,061 բողոքներից 2017թ.-ի ընթացքում Գրասենյակը քննության է ընդունել 1,672 պահանջ-դիմում, որոնց 80.91%-ը լուծվել է հոգուտ հաճախորդի: Հոգուտ հաճախորդի լուծված պահանջների 49.60%-ը լուծվել է կողմերի հաշտությամբ: 2016թ.-ին հոգուտ հաճախորդի լուծված պահանջներից կողմերի հաշտությամբ լուծվել էր պահանջների 55.55%-ը, իսկ 2015թ.-ին, 2014թ.-ին, 2013թ.-ին, 2012թ.-ին, 2011թ.-ին, 2010թ.-ին և 2009թ.-ին համապատասխանաբար՝ 56.32%-ը, 61.30%-ը, 79.70%-ը, 73.36%-ը, 70.50%-ը, 59.10%-ը և 61.00%-ը:
- 2017թ.-ին գումարային արտահայտությամբ Հաշտարարի միջնորդությամբ ֆինանսական կազմակերպությունների կողմից հաճախորդներին հատուցվել է 206,720,967 ՀՀ դրամ: Ընդ որում՝ Նշված գումարի մեջ ներառված չեն այն գործերը, որոնց լուծման արդյունքում հաճախորդներին փաստացի գումար չի հատուցվել, այլ բավարարվել է նրանց այլ պահանջ, ինչպես օրինակ՝ հոգուտ հաճախորդի փոփոխություն է իրականացվել վարկային պայմանագրում, ժամկետանց վարկի վերադասակարգում է տեղի ունեցել և այլն: Ամենախոշոր հատուցումը եղել է 5,113,500 ՀՀ դրամ, իսկ ամենափոքր հատուցումը՝ 300 ՀՀ դրամ: Նշենք, որ 2016թ.-ին հաճախորդներին հատուցվել է 188,897,125 ՀՀ դրամ, 2015թ.-ին՝ 198,369,625 ՀՀ դրամ, 2014թ.-ին՝ 199,147,628 ՀՀ դրամ, 2013թ.-ին՝ 204,578,416 ՀՀ դրամ, 2012թ.-ին՝ 134,087,137 ՀՀ դրամ, 2011թ.-ին՝ 58,137,847 ՀՀ դրամ, 2010թ.-ին՝ 29,264,354 ՀՀ դրամ, իսկ 2009թ.-ին՝ 26,062,886 ՀՀ դրամ:

- 2017թ.-ին Գրասենյակ ներկայացված՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող և Հաշտարարի քննության ենթակա 3,061 բողոքներից քննության է ընդունվել 1,672 պահանջ-դիմում, այսինքն՝ քննության ենթակա բողոքների 54.62%-ը (2016թ.-ին 2,989 Հաշտարարի քննության ենթակա բողոքներից քննության է ընդունվել 1,523 պահանջ-դիմում, այսինքն՝ քննության ենթակա բողոքների 50.95%-ը, 2015թ.-ին 2,668 քննության ենթակա բողոքներից՝ 1,448 պահանջ-դիմում, այսինքն՝ քննության ենթակա բողոքների 54.27%-ը, 2014թ.-ին 2,667 քննության ենթակա բողոքներից՝ 1,276 պահանջ-դիմում, այսինքն՝ քննության ենթակա բողոքների 47.84%-ը, 2013թ.-ին 1,627 քննության ենթակա բողոքներից՝ 818 պահանջ-դիմում, այսինքն՝ քննության ենթակա բողոքների 50.28%-ը, 2012թ.-ին 951 քննության ենթակա բողոքներից՝ 392 պահանջ-դիմում, այսինքն՝ քննության ենթակա բողոքների 41.22%-ը, 2011թ.-ին 551 քննության ենթակա բողոքներից՝ 144 պահանջ-դիմում, այսինքն՝ քննության ենթակա բողոքների 26.13%-ը, 2010թ.-ին՝ 450 քննության ենթակա բողոքներից 110 պահանջ-դիմում, այսինքն՝ քննության ենթակա բողոքների 24.44%-ը, իսկ 2009թ.-ին քննության ենթակա 196 բողոքներից քննության է ընդունվել 57 պահանջ-դիմում, այսինքն՝ քննության ենթակա բողոքների 29.08%-ը):
- Ամփոփվող տարվա ընթացքում ստացված բողոքների մեջ զգալի մաս են կազմել ապահովագրական ընկերությունների դեմ ներկայացված բողոքները (52.84%), որոնց մեջ ամենամեծ տեսակարար կշիռը բաժին է ընկնում ԱՊՊԱ-ի հետ կապված բողոքներին. ապահովագրական ընկերությունների դեմ ներկայացված ընդհանուր բողոքների 91.77%-ը: Հաճախորդների գերակշիռ մասը համաձայն չի եղել գնահատված միասնի չափի հետ, ինչպես նաև շատ են եղել բողոքները՝ կապված միասնի չափուման կամ հատուցման տրամադրման ձգձգումների, ինչպես նաև հետադարձ պահանջի հետ:

ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՎԻՃԱԿԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

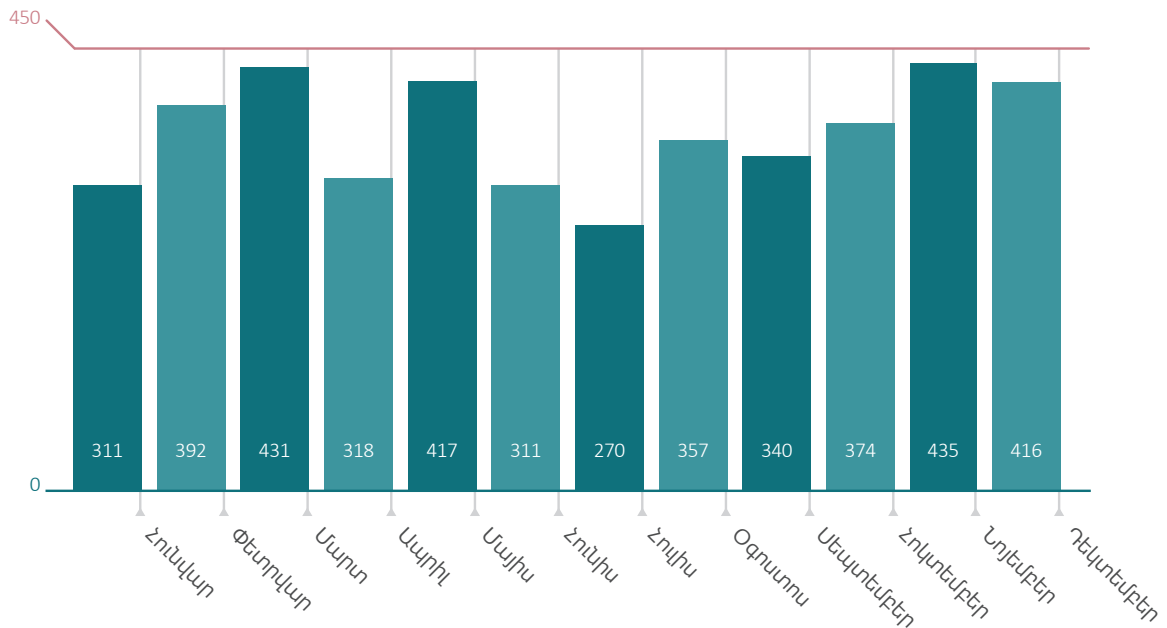


2017թ.-ին Գրասենյակ ներկայացված՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքների քանակն՝ ըստ եռամսյակների.
Ֆինանսական համակարգին վերաբերող բողոքների քանակ (հատ)

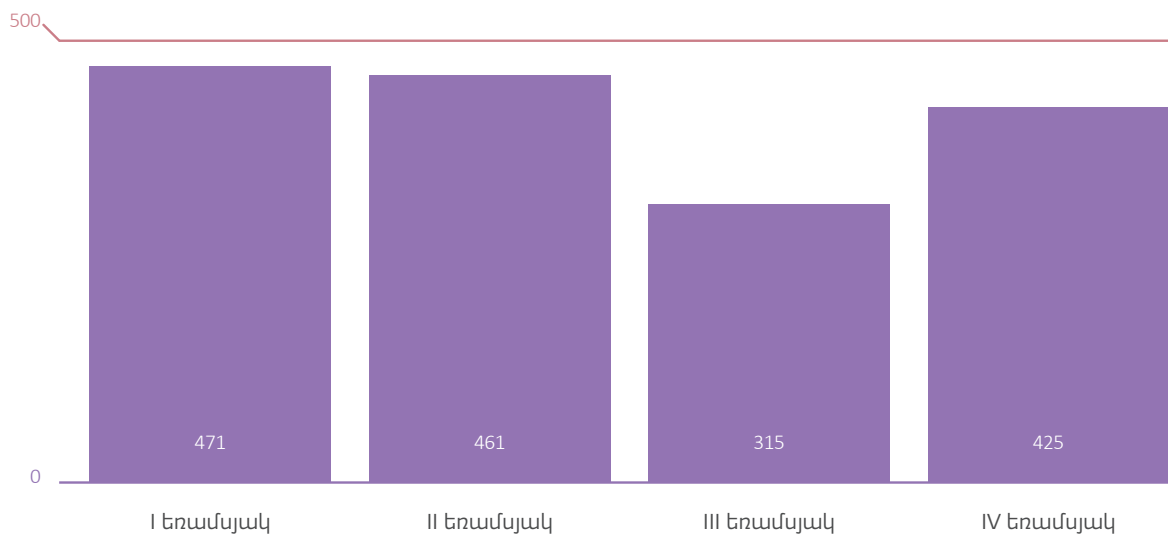




2017թ.-ին Գրասենյակ ներկայացված՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքների քանակն՝ ըստ ամիսների.
Ֆինանսական համակարգին վերաբերող բողոքների քանակ (հատ)

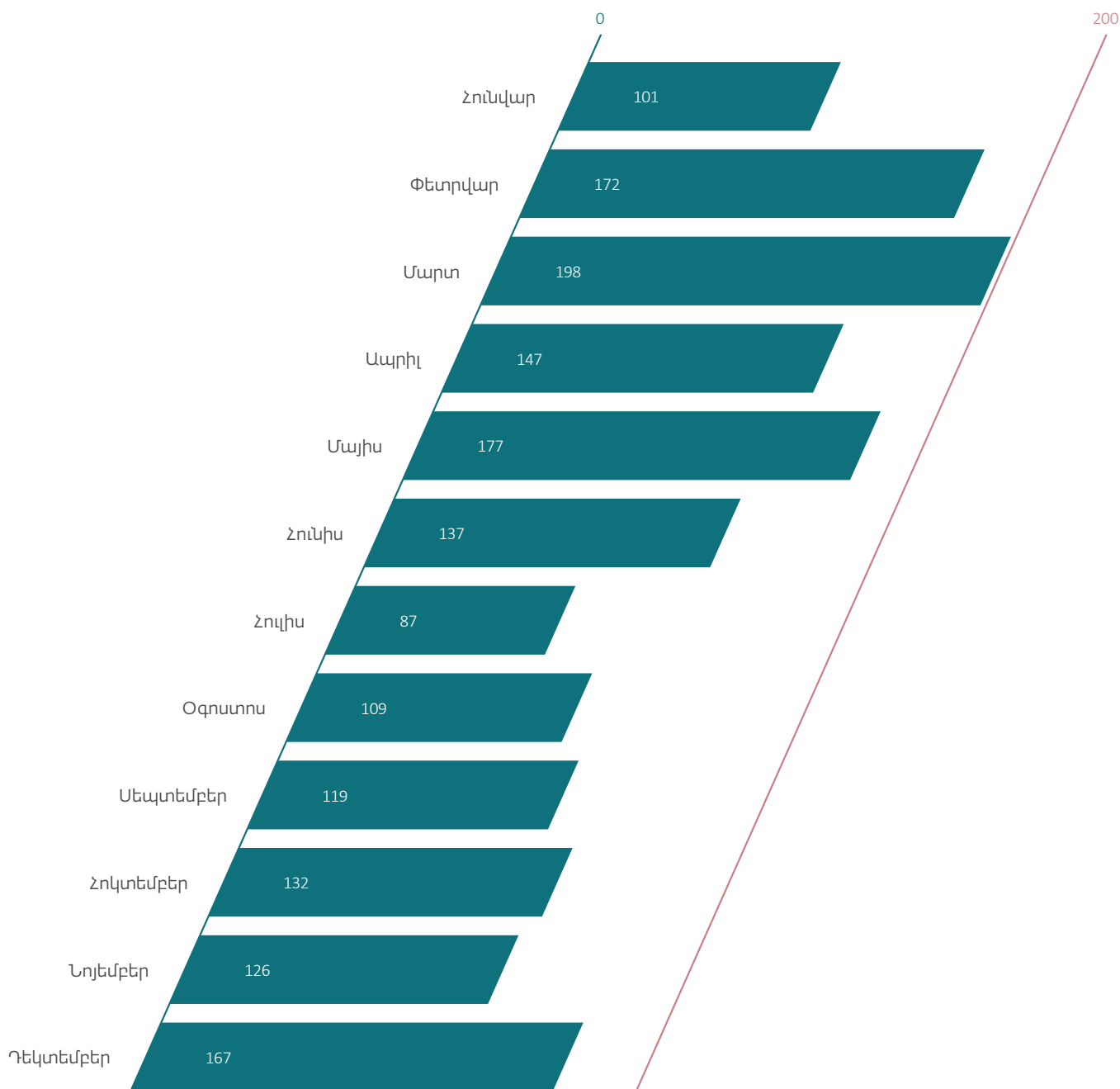


2017թ.-ին քննության ընդունված պահանջ-դիմումների քանակն՝ ըստ եռամսյակների.
Քննված պահանջ-դիմումների քանակ



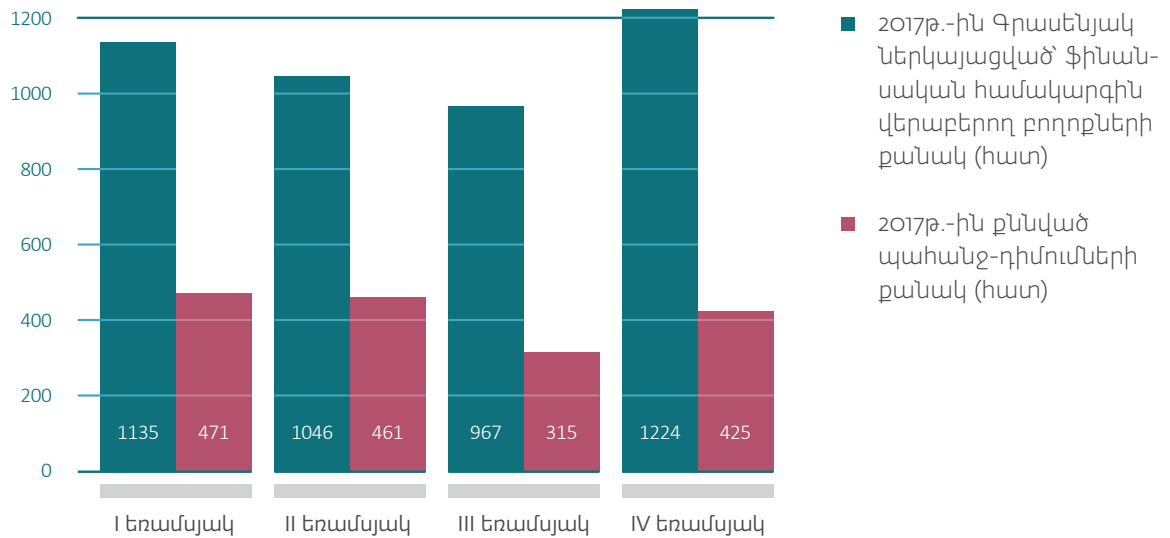


2017թ.-ին քննության ընդունված պահանջ-դիմումների քանակն՝ ըստ ամիսների.
Քննված պահանջ-դիմումների քանակ





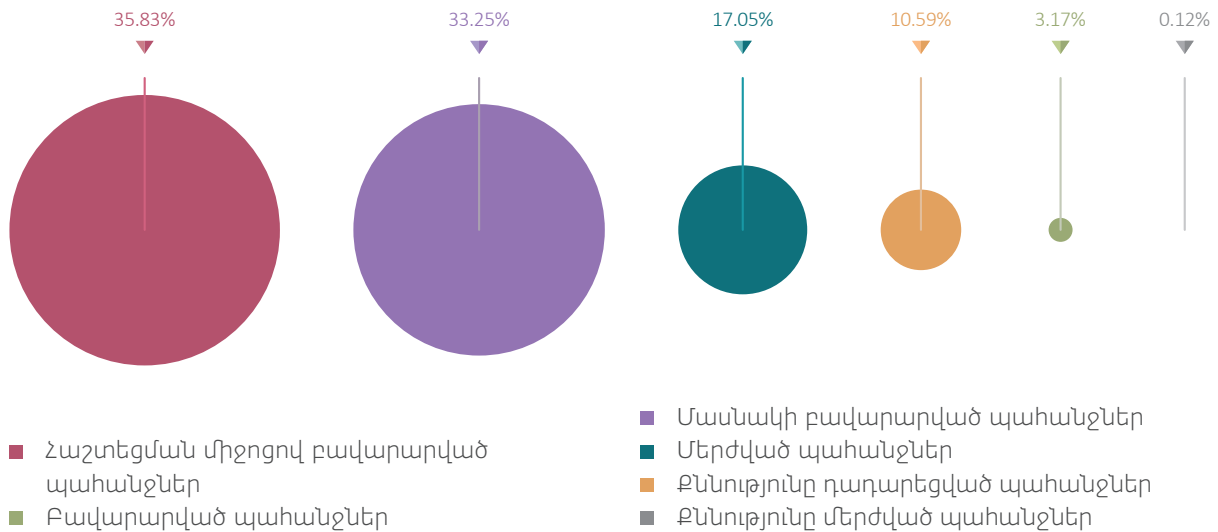
2017թ.-ին Գրասենյակ ներկայացված՝ ֆինանսական համակարգին վերաբերող բողոքներն ու քննության ընդունված պահանջ-դիմումներն՝ ըստ եռամսյակների.



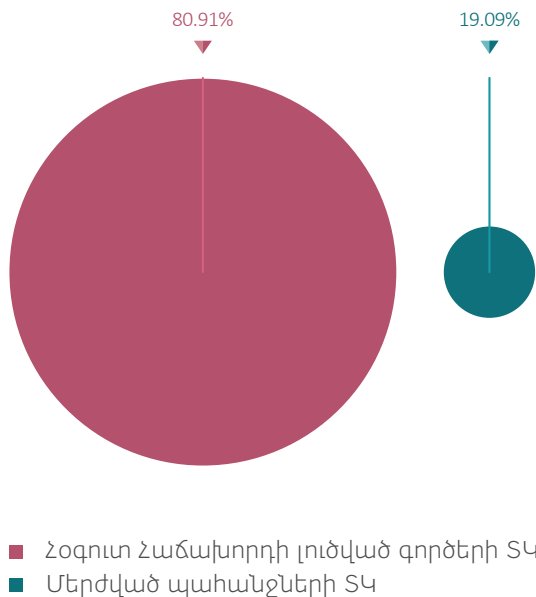
2017թ.-ի ընթացքում ստացված ընդհանուր բողոքների քանակ, այդ թվում՝	5,020
Ֆինանսական համակարգին վերաբերող բողոքների քանակ՝	4,372
• Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից	1,311
• Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից՝	3,061
Լուծվել են կազմակերպությանն ուղղված բողոք-պահանջի հիման վրա	93
Ընդունվել են քննության՝ գրավոր պահանջի ներկայացմամբ.	1,672
• Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով	599
• Պահանջը մերժվել է	285
• Պահանջը մասնակի է բավարարվել	556
• Պահանջի քննությունը դադարեցվել է	177
• Պահանջը բավարարվել է	53
• Պահանջի քննությունը մերժվել է	2



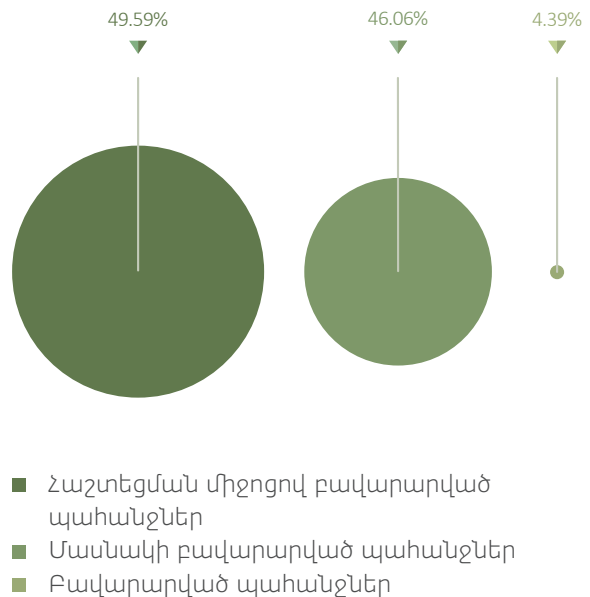
Պահանջ-դիմումների քննության արդյունքները (ելքերը)՝ տոկոսային արտահայտությամբ.



Հոգուտ հաճախորդի հանգուցալուծված և մերժված պահանջ-դիմումների հարաբերակցություն.



Հոգուտ հաճախորդի հանգուցալուծված պահանջ-դիմումների ելքերը՝ տոկոսային արտահայտությամբ.



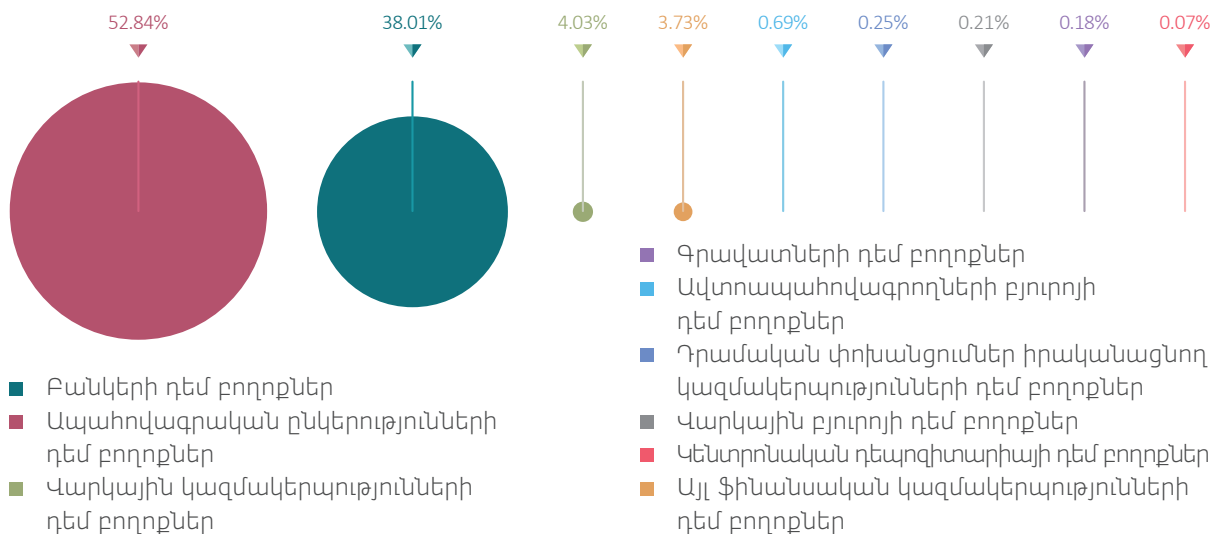


Բողոքների քանակն՝ ըստ
կազմակերպությունների տեսակների.

2017թ.-ի ընթացքում ստացված ֆինանսական կազմակերպությունների դեմ ուղղված բողոքների քանակ, այդ թվում՝ ուղղված	4,372	100%
Բանկերի դեմ	1,662	38.01%
Ապահովագրական ընկերությունների դեմ	2,310	52.84%
Վարկային կազմակերպությունների դեմ	176	4.03%
Գրավատների դեմ	8	0.18%
Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ	30	0.69%
Դրամական փոխանցում իրականացնող կազմակերպությունների դեմ	11	0.25%
Վարկային բյուրոյի դեմ	9	0.21%
Կենտրոնական դեպոզիտարիայի դեմ	3	0.07%
Այլ ֆինանսական կազմակերպությունների դեմ	163	3.73%



2017թ.-ին առանձին ֆինանսական կազմակերպությունների դեմ ուղղված
բողոքների տեսակարար կշիռները Գրասենյակ ներկայացրած ֆինանսական
կազմակերպություններին վերաբերող բողոքների քանակի մեջ.



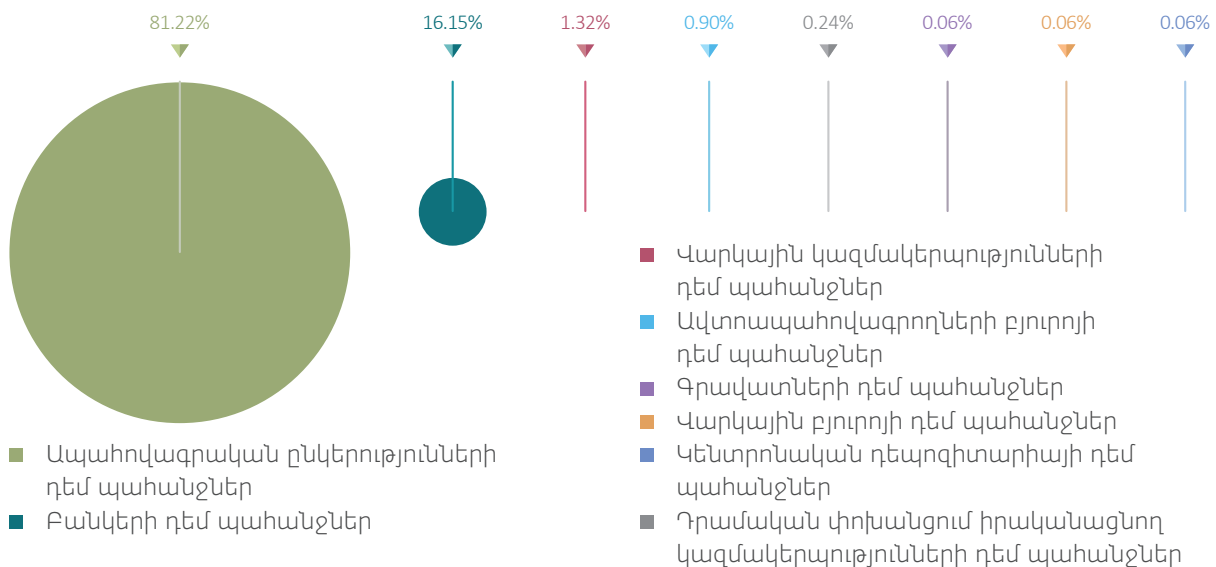


Քննած պահանջների քանակն՝ ըստ կազմակերպությունների տեսակների.

2017թ.-ի ընթացքում քննության ընդունված պահանջ-դիմումների քանակ, այդ թվում՝ ուղղված	1,672	100%
Ապահովագրական ընկերությունների դեմ	1,358	81.22%
Բանկերի դեմ	270	16.15%
Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ	15	0.90%
Վարկային կազմակերպությունների դեմ	22	1.32%
Գրավատների դեմ	1	0.06%
Վարկային բյուրոյի դեմ	1	0.06%
Կենտրոնական դեպոզիտարիայի դեմ	1	0.06%
Դրամական փոխանցում իրականացնող կազմակերպությունների դեմ	4	0.24%



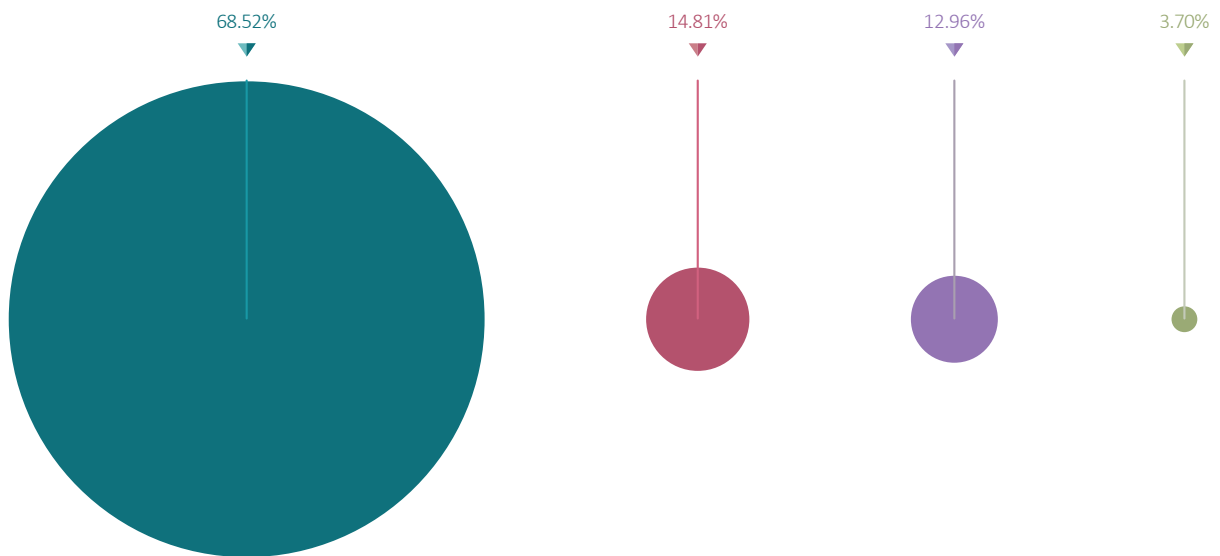
2017թ.-ին առանձին ֆինանսական կազմակերպությունների դեմ ուղղված պահանջ-դիմումների տեսակարար կշիռները՝ քննության ընդունված ընդհանուր պահանջ-դիմումների մեջ.





Բանկերի դեմ քննության ընդունված պահանջ-դիմումների բնույթը.

2017թ.-ի ընթացքում բանկերի դեմ քննության ընդունված պահանջ-դիմումների քանակ, այդ թվում՝ կապված	270	100%
Վարկային գործառնությունների հետ	185	68.52%
Վճարահաշվարկային գործառնությունների հետ	40	14.81%
Ավանդային գործառնությունների հետ	35	12.96%
Այլ	10	3.70%



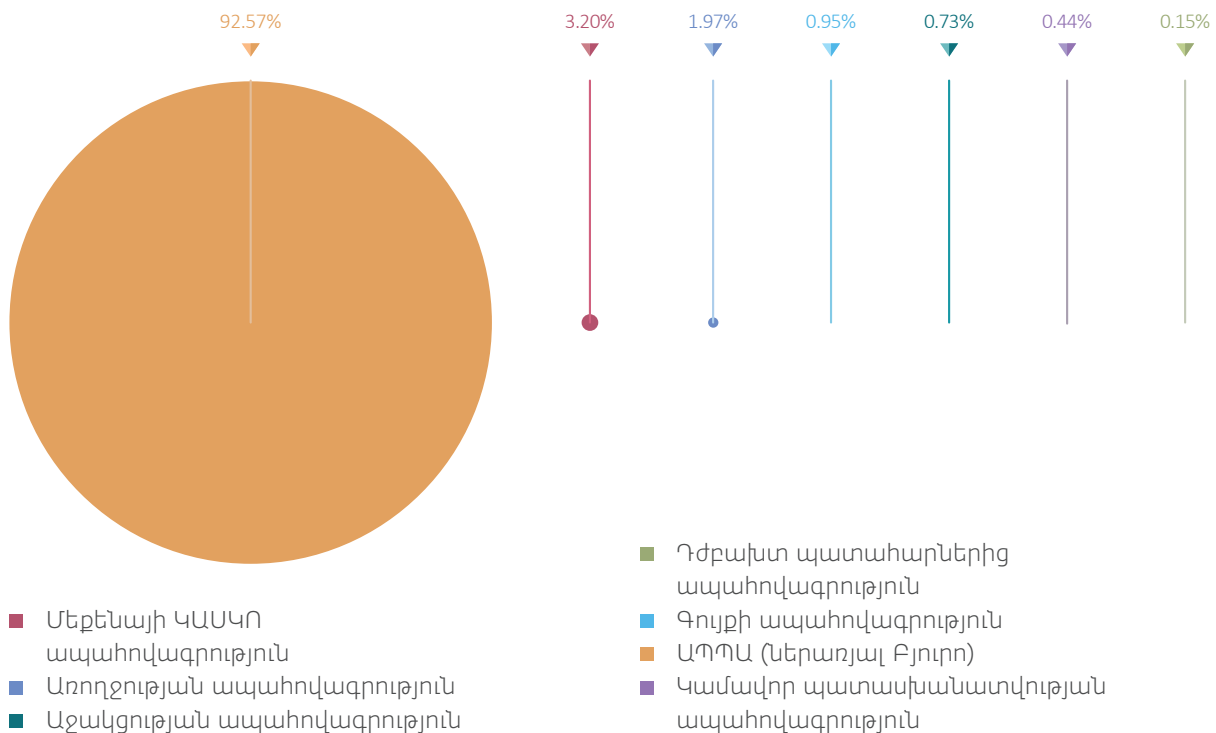
■ Վարկային գործառնություններ
■ Վճարահաշվարկային գործառնություններ

■ Ավանդային գործառնություններ
■ Այլ



Ապահովագրական ընկերությունների և Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ քննության ընդունված պահանջ-դիմումների բնույթը.

2017թ.-ի ընթացքում ապահովագրական ընկերությունների և Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ ուղղված՝ պահանջների քանակ, այդ թվում՝	1,373	100%
Մեքենայի ԿԱՍԿՈ ապահովագրություն	44	3.20%
Առողջության ապահովագրություն	27	1.97%
Աջակցության ապահովագրություն	10	0.73%
Դժբախտ պատահարներից ապահովագրություն	2	0.15%
Գույքի ապահովագրություն	13	0.95%
ԱՊՊԱ (Ներառյալ Բյուրո)	1,271	92.57%
Կամավոր պատասխանատվության ապահովագրություն	6	0.44%





Քննած պահանջների արդյունքում տրված հատուցումներ.

2017թ.-ի ընթացքում հատուցումների ընդհանուր գումար, այդ թվում՝	206,720,967	100%
Բանկերի դեմ ուղղված պահանջների գծով հատուցումների չափ	36,308,102	17.56%
Ապահովագրական ընկերությունների դեմ ուղղված պահանջների գծով հատուցումների չափ	168,138,859	81.34%
Վարկային կազմակերպությունների դեմ ուղղված պահանջների գծով հատուցումների չափ	670,688	0.32%
Հայաստանի ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ ուղղված պահանջների գծով հատուցումների չափ	1,523,318	0.74%
Դրամական փոխանցում իրականացնող կազմակերպությունների դեմ ուղղված պահանջների գծով հատուցումների չափ	80,000	0.04%



Ֆինանսական կազմակերպությունների դեմ ուղղված պահանջների քննության արդյունքում տրված հատուցումների տեսակարար կշիռները՝ 2017թ.-ի ընթացքում հաճախորդներին տրված հատուցումների ընդհանուր գումարում.



- Բանկերի դեմ ուղղված պահանջների գծով հատուցումների չափ
- Ապահովագրական ընկերությունների դեմ ուղղված պահանջների գծով հատուցումների չափ
- Վարկային կազմակերպությունների դեմ ուղղված պահանջների գծով հատուցումների չափ
- Հայաստանի ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ ուղղված պահանջների գծով հատուցումների չափ
- Դրամական փոխանցում իրականացնող կազմակերպությունների դեմ ուղղված պահանջների գծով հատուցումների չափ

Այսպիսով, 2017 թվականի ընթացքում՝

Քննած գործերի 80.91%-ը լուծվել է հոգուտ հաճախորդների

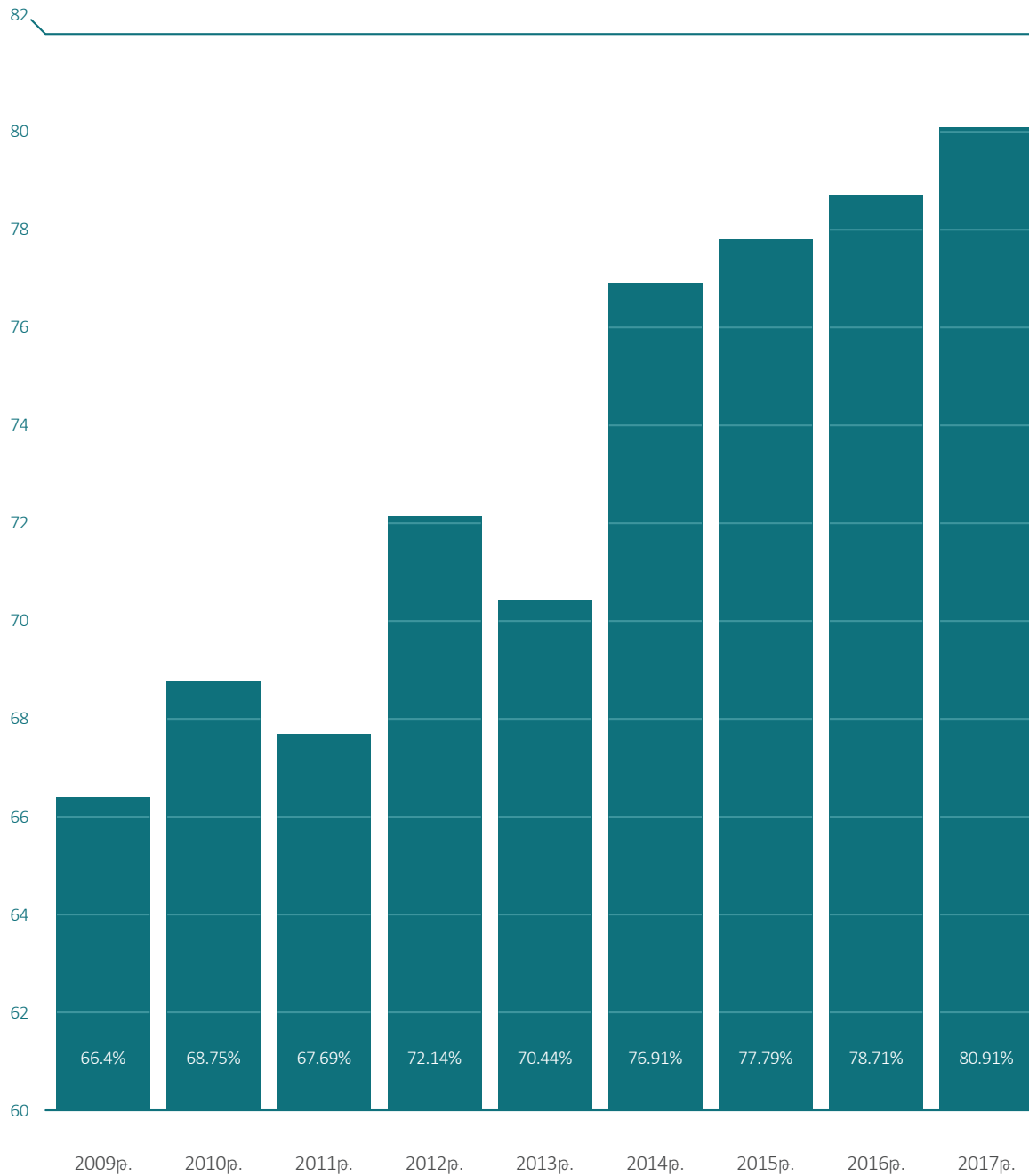
չօգուտ հաճախորդների լուծված պահանջների 49.60%-ը լուծվել է կողմերի հաշտությամբ

Ամենախոշոր հատուցումը՝ 5,113,500 ՀՀ դրամ

Ամենափոքր հատուցումը՝ 300 ՀՀ դրամ

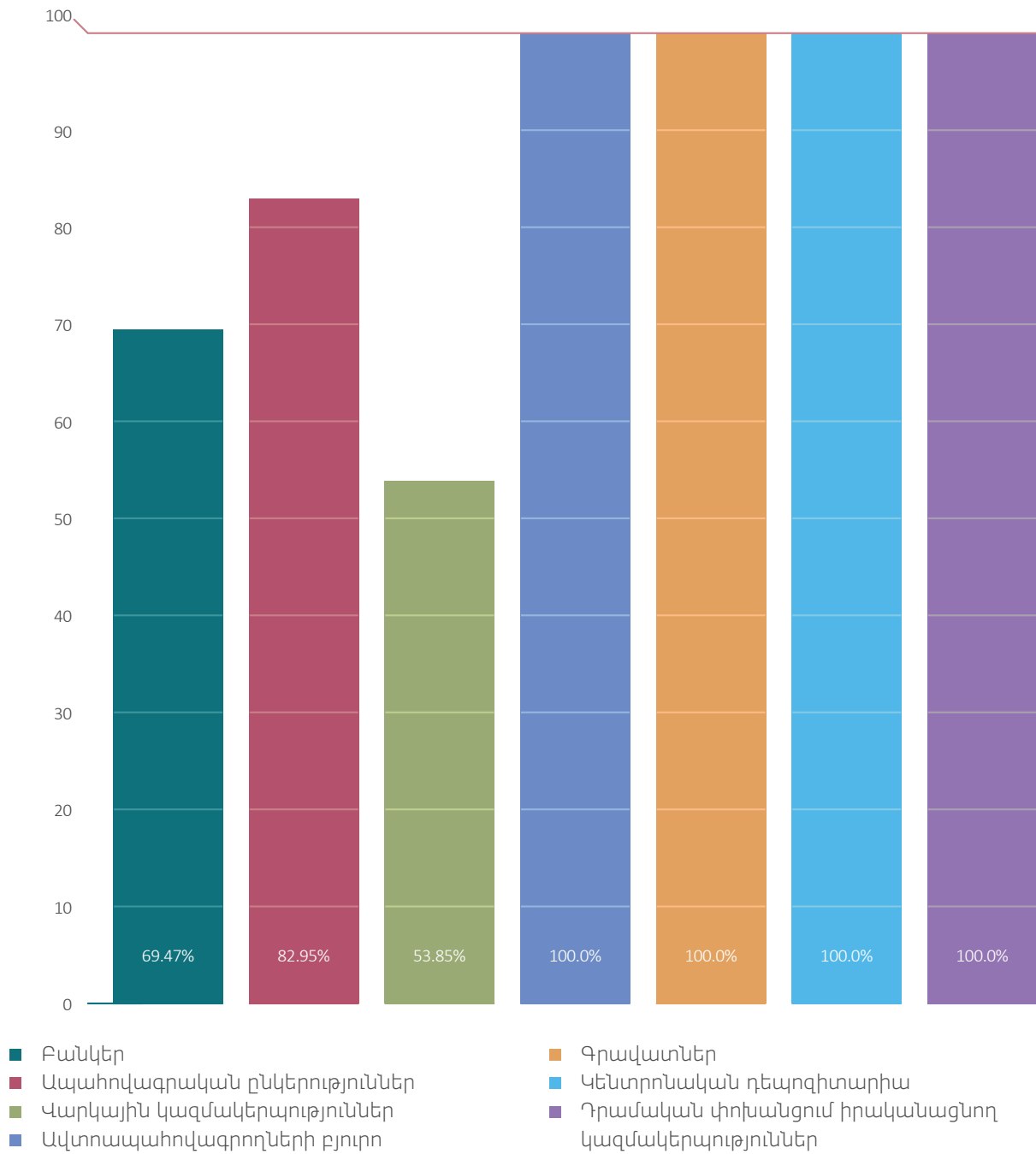


Հագում հաճախորդի լուծված գործերի տեսակարար կշիռները
ընդհանուր պահանջներում՝ ըստ տարիների.



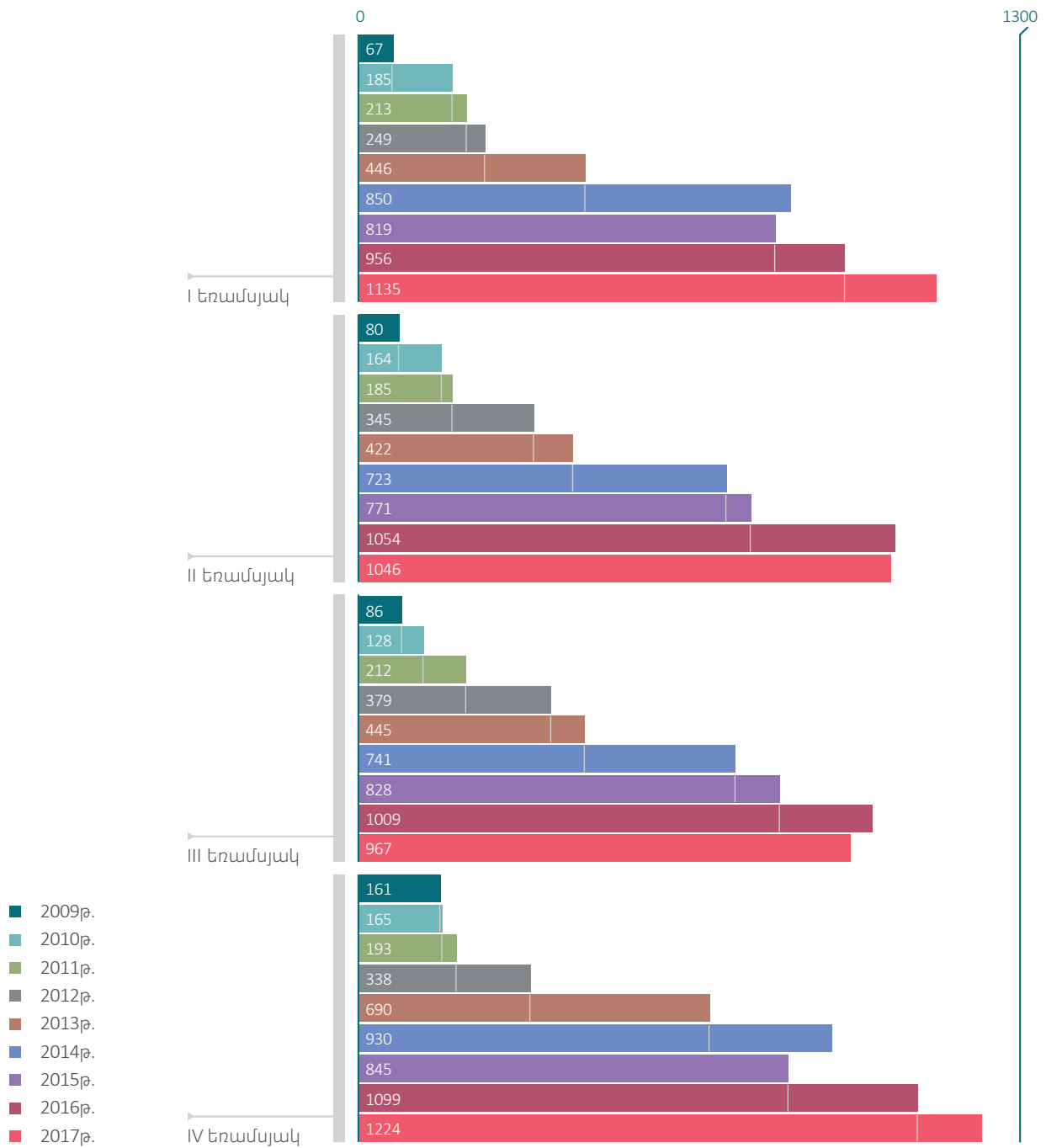


2017թ.-ին առանձին կազմակերպությունների դեմ քննած պահանջներում հոգուտ հաճախորդի լուծված գործերի տեսակարար կշիռները. (%)





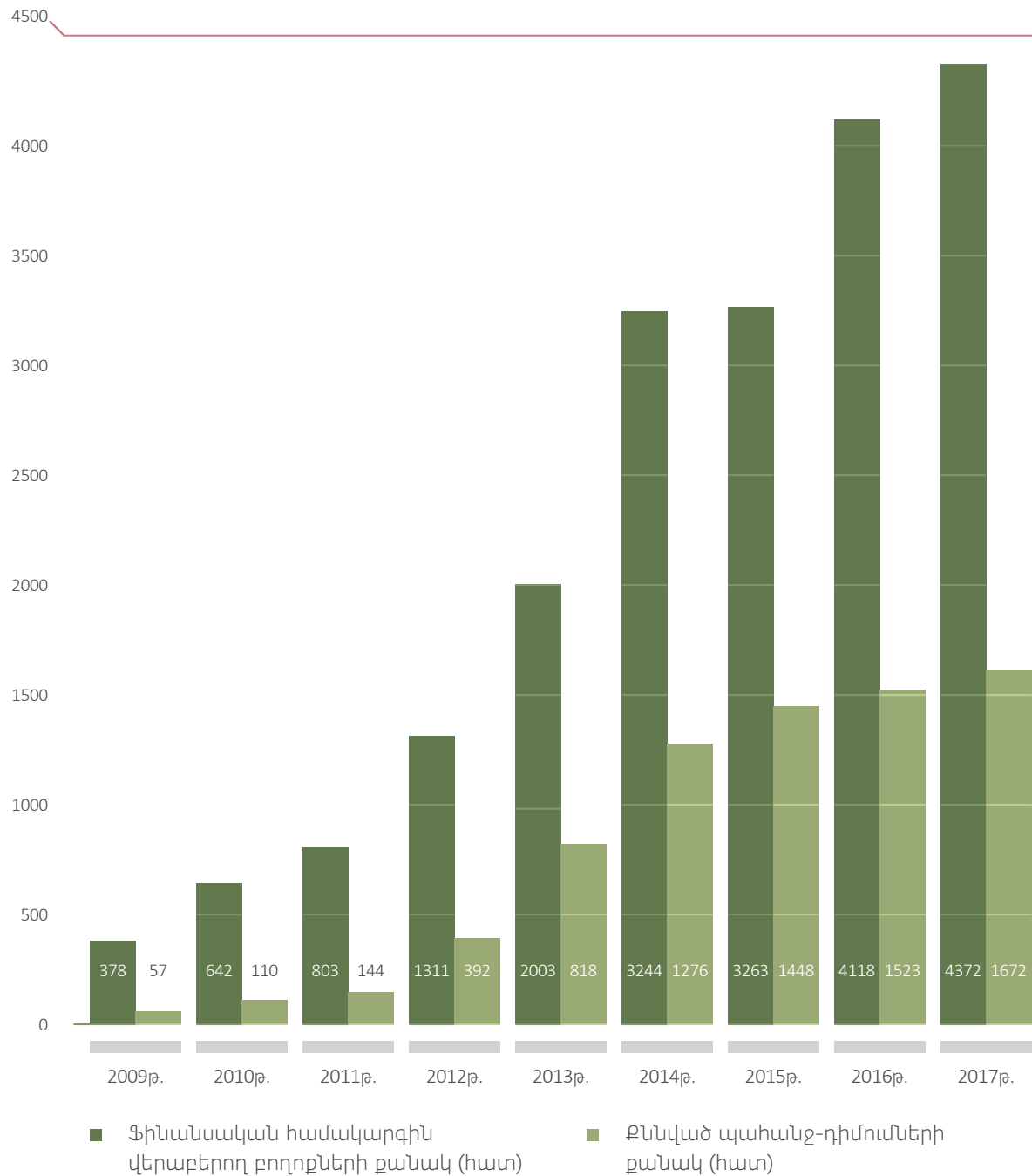
2009-2017թթ. մի քանի համանման ցուցանիշների դինամիկ վերլուծություն.
2009-2017թթ. Գրասենյակ ներկայացված բոլորքներն՝ ըստ եռամսյակների.



- 2009թ.
- 2010թ.
- 2011թ.
- 2012թ.
- 2013թ.
- 2014թ.
- 2015թ.
- 2016թ.
- 2017թ.

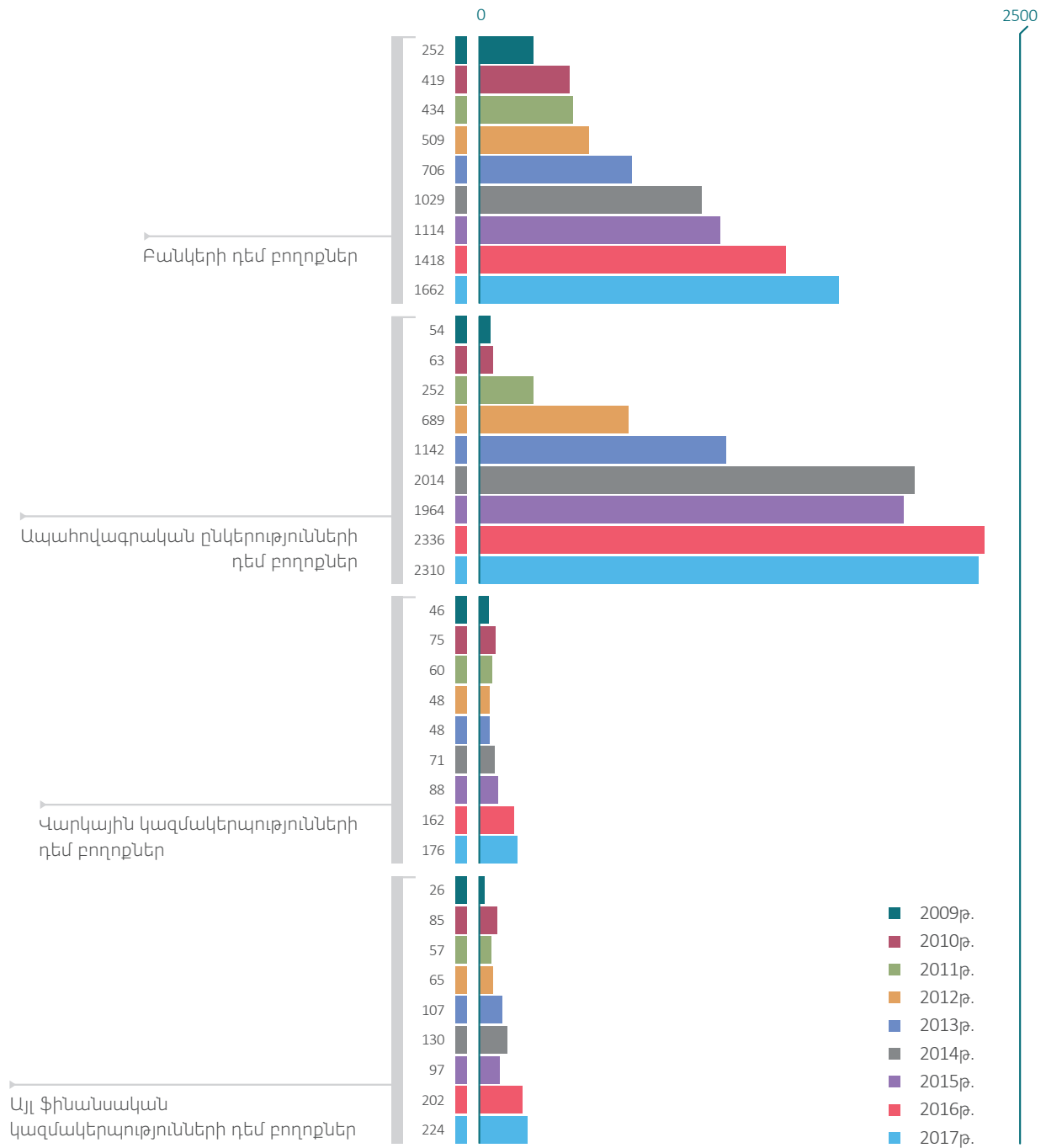


2009-2017թթ. Գրասենյակ ներկայացված բողոքները և Գրասենյակում քննած պահանջներն՝ ըստ տարիների.



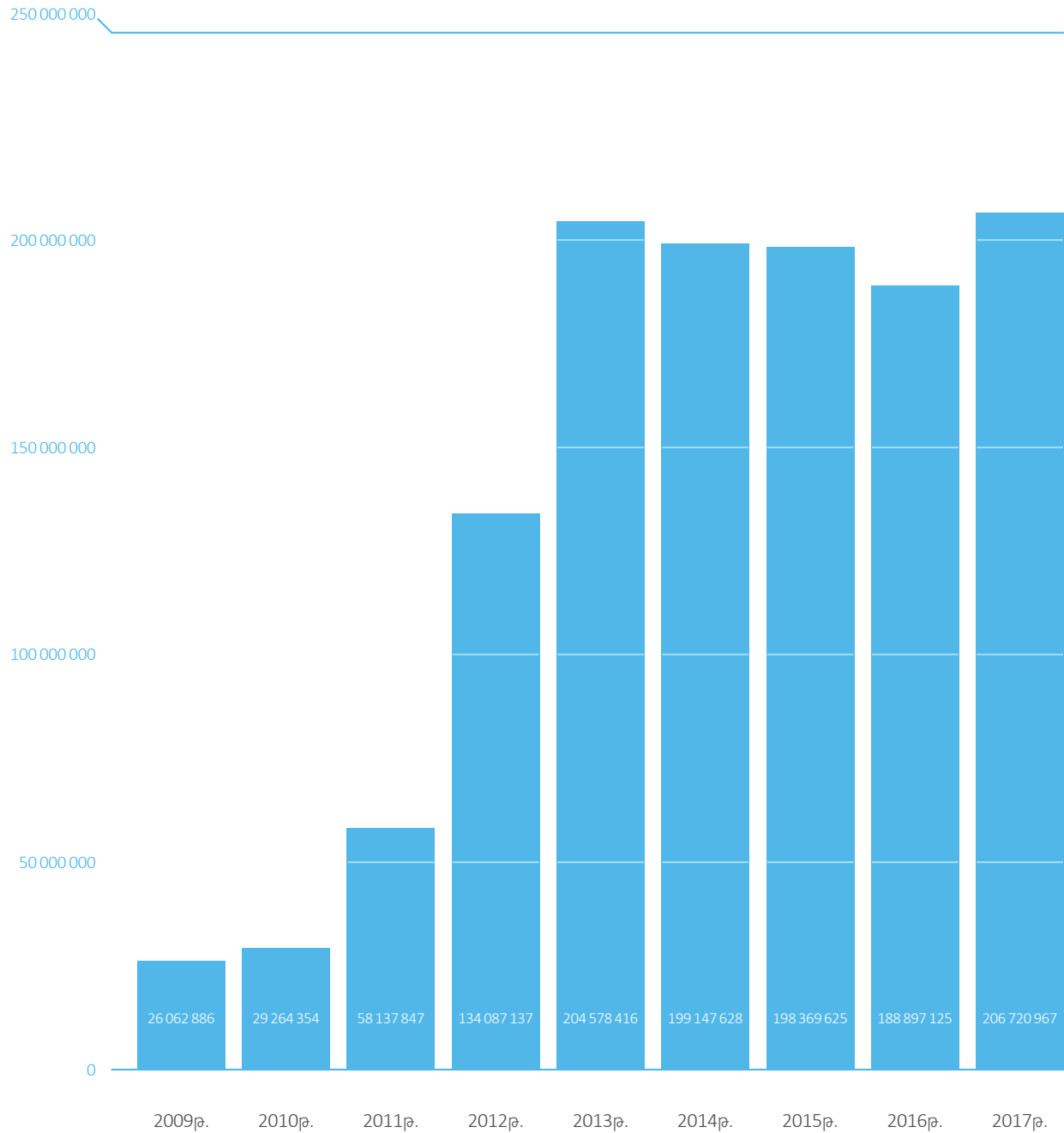


2009-2017թթ. Գրասենյակ ներկայացված բողոքների քանակն՝ ըստ ֆինանսական կազմակերպությունների.





2009-2017թթ. ընթացքում հաճախորդներին տրված
հատուցումների դինամիկան՝ ըստ տարիների.
Հատուցումների ընդհանուր գումար (ՀՀ դրամ)



ԲՈՎԱՆՆԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

- 2 — Խորհրդի նախագահի խոսք
- 3 — Հաշտարարի խոսք
- 4 — Ֆինանսական համակարգի
հաշտարարի գրասենյակի մասին
- 8 — Միջոցառումների օրացույց
- 18 — 2017թ.-ին իրականացված
ծրագրերի մասին
- 26 — 2018թ.-ին իրականացվելիք
ծրագրերի մասին
- 30 — Ինչպե՞ս են մեզ գնահատում
- 36 — Ստացված բողոքների
մասին վիճակագրություն
- 56 — Ֆինանսական հաշվետվություն
և աուդիտի եզրակացություն
- 64 — Ամփոփված սովորույթներ
և տիպային գործերի ներկայացում
- 98 — Հաճախորդների շնորհակալական
նամակներ
- 102 — Համաձայնագիր չկնքած
կազմակերպությունների ցանկ

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱՌԻԴԻՏԻ ԵԶՐԱԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆ



Անկախ աուդիտորական եզրակացություն

«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ» հիմնադրամի հոգաբարձուների խորհրդին

Կարծիք

Մենք աուդիտի ենք ենթարկել «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ» հիմնադրամի (այսուհետ՝ «Հիմնադրամ») ֆինանսական հաշվետվությունները, որոնք ներառում են ֆինանսական վիճակի մասին հաշվետվությունը՝ առ 31 դեկտեմբերի 2017թ., ինչպես նաև այդ ամսաթվին ավարտվող տարվա համապարփակ ֆինանսական արդյունքի, պահուստներում փոփոխությունների և դրամական միջոցների հոսքերի մասին հաշվետվությունները, և ֆինանսական հաշվետվություններին կից ծանոթագրությունները՝ ներառյալ հաշվապահական հաշվառման նշանակալի քաղաքականության ամփոփը:

Մեր կարծիքով, կից ֆինանսական հաշվետվությունները բոլոր էական առումներով ճշմարիտ են ներկայացնում Հիմնադրամի ֆինանսական վիճակը՝ 2017 թվականի դեկտեմբերի 31-ի դրությամբ, ինչպես նաև այդ ամսաթվին ավարտվող տարվա ֆինանսական արդյունքը և դրամական միջոցների հոսքերը՝ Ֆինանսական հաշվետվությունների միջազգային ստանդարտների համաձայն (ՀՀՄՄ-ներ):

Կարծիքի հիմք

Աուդիտն անցկացրեցրել ենք Աուդիտի միջազգային ստանդարտներին (ԱՄՄ-ներին) համապատասխան: Այդ ստանդարտներից բխող մեր պատասխանատվությունը լրացուցիչ նկարագրված է սույն հաշվետվության «Աուդիտորի պատասխանատվությունը ֆինանսական հաշվետվությունների աուդիտի համար» պարբերությունում: Մենք անկախ ենք Հիմնադրամից՝ համաձայն Հաշվապահների էթիկայի միջազգային ստանդարտների խորհրդի կողմից հրապարակած Պրոֆեսիոնալ հաշվապահի էթիկայի կանոնագրքի (ՀՀՄՄ կանոնագիրք), և պահպանել ենք ՀՄԷՄ կանոններով նախատեսված էթիկայի այլ պահանջները: Համոզված ենք, որ ձեռք ենք բերել բավականաչափ ու համապատասխան աուդիտորական ապացույցներ՝ մեր կարծիքը հիմնավորելու համար:

Ղեկավարության և կառավարման օղակներում գտնվող անձանց պատասխանատվությունը ֆինանսական հաշվետվությունների համար

Ղեկավարությունը պատասխանատու է ՀՀՄՄ համաձայն ֆինանսական հաշվետվությունների պատրաստման և ճշմարիտ ներկայացման, ինչպես նաև այնպիսի ներքին հսկողության համակարգի համար, որն ըստ ղեկավարության, անհրաժեշտ է՝ խարդախության կամ սխալի հետևանքով էական խեղաթյուրումներից զերծ ֆինանսական հաշվետվությունների պատրաստումը ապահովելու համար:

Ֆինանսական հաշվետվությունները պատրաստելիս՝ ղեկավարությունը պատասխանատու է Հիմնադրամի անընդհատ գործելու կարողությունը գնահատելու համար՝ անհրաժեշտության դեպքում բացահայտելով անընդհատությանը վերաբերող հարցերը, ինչպես նաև հաշվապահական հաշվառման անընդհատության սկզբունքը կիրառելու համար, եթե ղեկավարությունը չունի Հիմնադրամը լուծարելու կամ Հիմնադրամի գործունեությունը դադարեցնելու մտադրություն, կամ ունի այդպես չվարվելու որևէ իրատեսական այլընտրանք:

Կառավարման օղակներում գտնվող անձիք պատասխանատու են Հիմնադրամի ֆինանսական հաշվետվողականության գործընթացի վերահսկման համար:

Աուդիտորի պատասխանատվությունը ֆինանսական հաշվետվությունների աուդիտի համար

Մեր նպատակն է ձեռք բերել ողջամիտ հավաստիացում առ այն, որ ֆինանսական հաշվետվությունները բոլոր էական առումներով գերծ են էական խեղաթյուրումներից, անկախ դրանց՝ խարդախության կամ սխալի հետևանքով առաջացման հանգամանքից, և ներկայացնել մեր կարծիքը ներառող աուդիտորի հաշվետվություն: Ողջամիտ հավաստիացումը բարձր մակարդակի հավաստիացում է, բայց այն չի երաշխավորում, որ ԱՄՄ-ների համապատասխան իրականացված աուդիտը միշտ կհայտնաբերի էական խեղաթյուրումը, երբ այն առկա է: Խարդախության կամ սխալի արդյունքում առաջացող խեղաթյուրումները համարվում են էական, երբ խելամոռեմ կարող է ակնկալվել, որ դրանք՝ առանձին կամ միասին վերցրած, կազմեն ֆինանսական հաշվետվություններն օգտագործողների՝ այդ ֆինանսական հաշվետվությունների հիման վրա կայացրած տնտեսական որոշումների վրա:

ԱՄՄ-ների համաձայն իրականացրած աուդիտի ողջ ընթացքում կիրառում ենք մասնագիտական դատողություն և պահպանում մասնագիտական կասկածամտություն: Ի լրումն՝

- նույնականացնում և գնահատում ենք՝ սխալի կամ խարդախության արդյունքում ֆինանսական հաշվետվությունների էական խեղաթյուրման ռիսկերը, նախագծում և իրականացնում ենք աուդիտորական ընթացակարգեր՝ այդ ռիսկերին արձագանքելու նպատակով և ձեռք ենք բերում աուդիտորական ապացույցներ, որոնք բավարար են և համապատասխան՝ մեր կարծիքը հիմնավորելու համար: Խարդախության հետևանքով առաջացած էական խեղաթյուրման չհայտնաբերման ռիսկն ավելի բարձր է քան սխալի հետևանքով առաջացած էական խեղաթյուրման չհայտնաբերման ռիսկը, քանի որ խարդախությունը կարող է ներառել հանցավոր համաձայնություն, զեղծարարություն, միտումնավոր բացթողումներ, սխալ ներկայացումներ կամ ներքին հսկողության համակարգի շրջանցում:
- ձեռք ենք բերում աուդիտին վերաբերող ներքին հսկողության մասին պատկերացում՝ տվյալ հանգամանքներին համապատասխան աուդիտորական ընթացակարգեր նախագծելու, և ոչ թե Հիմնադրամի ներքին հսկողության արդյունավետության վերաբերյալ կարծիք արտահայտելու համար:
- գնահատում ենք հաշվապահական հաշվառման կիրառված քաղաքականության տեղին լինելը, ինչպես նաև դեկլարության կողմից կատարած հաշվապահական հաշվառման գնահատումների և կից բացահայտումների խելամոռությունը:
- հիմնվելով ձեռք բերված աուդիտորական ապացույցների վրա եզրակացնում ենք, թե արդյոք տեղին է հաշվապահական հաշվառման անընդհատության սկզբունքի կիրառումը դեկլարության կողմից և, թե արդյոք առկա է էական անորոշություն Հիմնադրամի անընդհատ գործելու կարողությունը նշանակալի կասկածի տակ դնող դեպքերի կամ պայմանների հետ կապված: Եթե գտնում ենք, որ առկա է էական անորոշություն, մեզանից պահանջվում է աուդիտորի հաշվետվությունում ուշադրություն հրավիրել ֆինանսական հաշվետվությունների համապատասխան բացահայտումներին, կամ, եթե այդ բացահայտումները համարժեք չեն, ձևափոխել մեր կարծիքը: Մեր եզրահանգումները հիմնված են միևնույն մեր հաշվետվության ամսաթիվը ձեռք բերված աուդիտորական ապացույցների վրա: Այնուամենայնիվ, ապագայում տեղի ունեցող դեպքերը կամ ի հայտ եկող հանգամանքները կարող են ստիպել կազմակերպությանը դադարեցնել անընդհատության սկզբունքի կիրառումը:
- գնահատում ենք ֆինանսական հաշվետվությունների ընդհանուր ներկայացումը, կառուցվածքը և բովանդակությունը, ներառյալ բացահայտումները ինչպես նաև ֆինանսական հաշվետվությունների հիմքում ընկած իրադարձությունների ու գործարքների ճշմարիտ ներկայացումը:



Կառավարման օղակներում գտնվող անձանց/դեկլարությունը նաև տրամադրում ենք հավաստում, որ պահպանել ենք անկախության վերաբերյալ էթիկայի պահանջները, ինչպես նաև նրանց տեղեկացնում ենք բոլոր խնդիրների և կապակցվածությունների վերաբերյալ, որոնք ըստ ողջամիտ ենթադրության, կարող են անդրադառնալ մեր անկախության վրա, և որտեղ կիրառելի է անկախության պահպանմանն ուղղված միջոցառումների վերաբերյալ:

«Բի-Դի-Օ Արմենիա» ՓԲԸ
Տնօրեն

Առաջատար

02 մարտի, 2018թ.
ք. Երևան



Վ. Սահակյան

Հ. Հովհաննիսյան



«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ» հիմնադրամ

**Համապարփակ ֆինանսական արդյունքի մասին հաշվետվություն
2017թ. դեկտեմբերի 31-ի դրությամբ**

	Ծան.	2017թ. հազ. դրամ	2016թ. հազ. դրամ
Եկամուտ պարտադիր վճարներից	5	723,598	618,894
Այլ եկամուտ		318	36,510
Աշխատակիցների հատուցումների գծով ծախսեր	6	(243,971)	(215,336)
Կրթական ծրագրեր	7	(34,401)	(32,407)
Գովազդ		(38,102)	(89,045)
Կոնֆերանսի կազմակերպման ծախսեր		(33,962)	-
Վարձակալություն		(64,730)	(64,770)
Գործուղում, վերապատրաստում		(42,337)	(27,164)
Ներկայացուցչական ծախսեր		(11,760)	(10,278)
Մաշվածություն և ամորտիզացիա		(15,511)	(14,262)
Առդիտ, խորհրդատվություն		(24,994)	(22,921)
Գրասենյակի պահպանում	8	(28,110)	(26,486)
Դեբիտոր. պարտք. հնար. կորուստ. պահուստի գծով ծախս		-	(848)
Այլ ծախսեր	9	(5,152)	(2,793)
Գործառնական արդյունք		180,886	149,094
Ֆինանսական եկամուտ		383	-
Զուտ օգուտ/ (վնաս) փոխարժեքային տարբերություններից		(153)	(4)
Արդյունք հարկումից առաջ		181,116	149,090
Շահութահարկի գծով ծախս	10	(99)	(31)
Արդյունք		181,017	149,059
Այլ համապարփակ ֆինանսական արդյունք		-	-
Ընդամենը համապարփակ ֆինանսական արդյունք		181,017	149,059

«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ» հիմնադրամ

**Ֆինանսական վիճակի մասին հաշվետվություն
2017թ. դեկտեմբերի 31-ի դրությամբ**

	Ծան	2017թ. հազ. Դրամ	2016թ. հազ. դրամ
Ակտիվներ			
Ընթացիկ ակտիվներ			
Պաշարներ	11	725	1,426
Դեբիտորական պարտքեր, կանխավճարներ	12	4,109	2,707
Շահութահարկի գծով կանխավճար		492	993
Կարճաժամկետ պարտատոմսեր		60,398	-
Դրամական միջոցներ և դրանց համարժեքներ		229,445	167,240
		<u>295,169</u>	<u>172,366</u>
 Ոչ ընթացիկ ակտիվներ			
Հիմնական միջոցներ, ոչ նյութական ակտիվներ	13	62,460	47,382
		<u>62,460</u>	<u>47,382</u>
 Ընդամենը ակտիվներ		<u>357,629</u>	<u>219,748</u>
 Պարտավորություններ			
Ընթացիկ պարտավորություններ			
Կրեդիտորական պարտքեր	14	42,202	25,338
		<u>42,202</u>	<u>25,338</u>
 Ընդամենը պարտավորություններ		<u>42,202</u>	<u>25,338</u>
 Զուտ ակտիվներ		<u>315,427</u>	<u>194,410</u>
 Սեփական միջոցներ			
Պահուստային միջոցներ		134,410	45,351
Կուտակված արդյունք		181,017	149,059
Ընդամենը սեփական միջոցներ		<u>315,427</u>	<u>194,410</u>

Ֆինանսական հաշվետվությունները հաստատվել են ղեկավարության կողմից 2018թ. մարտի 02-ին և ստորագրվել են պրեզիսիս անունից:

Փիրուզ Մարգարյան,
Կառավարիչ



Գոհար Միրզախանյան,
Գլխավոր հաշվապահ

«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ» հիմնադրամ

**Դրամական միջոցների հոսքերի մասին հաշվետվություն
2017թ. դեկտեմբերի 31-ին ավարտված տարվա համար**

	2017թ. հազ. դրամ	2016թ. հազ. դրամ
Գործառնական գործունեությունից դրամական միջոցների հոսքեր		
Տարվա շահույթ	181,017	149,059
<i>Ճշգրտումներ</i>		
Տոկոսային եկամուտ/զուտ եկամուտ	(383)	
Մաշվածություն և ամորտիզացիա	15,511	14,262
Շահութահարկի գծով ծախս	99	31
Կասկածելի դեբիտորական պարտքերի պահուստի շարժ, զուտ	(208)	848
Փոխարժեքային տարբերություններից զուտ վնաս/ (օգուտ)	153	(700)
	196,189	163,500
Առևտրային և այլ դեբիտորական պարտքերի փոփոխություն	(1,190)	(173)
Պաշարների փոփոխություն	700	2,863
Առևտրային և այլ կրեդիտորական պարտքերի փոփոխություն	17,123	(1,032)
Գործառնական գործունեությունից դրամական միջոցներ	212,822	165,158
Գործառնական գործուն. դրամական միջոցների զուտ հոսքեր		
Ներդրումային գործունեություն		
Հիմնական միջոցների և ոչ նյութական ակտիվների ձեռքբերում	(30,589)	(15,467)
Կարճաժամկետ պետական պարտատոմսերի ձեռքբերում	(60,015)	-
Ներդրումային գործուն. օգտագործված զուտ դրամական միջոցներ	(90,604)	(15,467)
Ֆինանսավորման գործունեություն		
Ֆինանսական հաստատություններին վերադարձված գումարներ	(60,005)	(61,887)
Ֆինանսավորման գործուն. ստացված զուտ դրամական միջոցներ	(60,005)	(61,887)
Արտարժույթի փոխարժեքի փոփոխության ազդեցությունը դրամական միջոցների և դրանց համարժեքների վրա	(8)	700
Դրամական միջոցների զուտ աճ/(եվազում)	62,505	88,504
Դրամ. միջոցների և դրանց համարժ. վերագնահատումից օգուտ	167,240	78,736
Դրամական միջոցներ և դրանց համարժեքներ տարեվերջում	229,445	167,240

«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ» հիմնադրամ

Պահուստներում փոփոխությունների մասին հաշվետվություն
2017թ. դեկտեմբերի 31-ի դրությամբ

	Պահուստային հիմնադրամ հազ. դրամ	Կուտակված արդյունք հազ. դրամ	Ընդամենը հազ. դրամ
31 դեկտեմբերի 2016թ.	45,351	149,059	194,410
Տարվա համապարփակ եկամուտ			
Շահույթ (վնաս)		181,017	181,017
Հատկացումներ պահուստին (ծանոթ. 18)	89,059	(89,059)	-
Գումարի վերադարձ (ծանոթ. 18)	-	(60,000)	(60,000)
31 դեկտեմբերի 2017թ.	134,010	181,017	315,427
31 դեկտեմբերի 2015թ.	21,026	84,325	105,351
Տարվա համապարփակ եկամուտ			
Շահույթ (վնաս)	-	149,059	149,059
Հատկացումներ պահուստին (ծանոթ. 18)	24,325	(24,325)	-
Գումարի վերադարձ (ծանոթ. 18)	-	(60,000)	(60,000)
31 դեկտեմբերի 2016թ.	45,351	149,059	194,410

ԱՄՓՈՓՎԱԾ ՍՈՎՈՐՈՒՅԹՆԵՐ ԵՎ ՏԻՊԱՅԻՆ ԳՈՐԾԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄ



ՊԱՆԱՆՁ 1

Քարտից գումարի կանխիկացման ժամանակ առաջացած խնդիրների մասին

Հաճախորդը հանդիսանում է Բանկի քարտապաններից: 2017 թվականի մարտ ամսին Ս.Դավիթ կայարանի հարևանությամբ տեղակայված բանկոմատից ցանկացել է կանխիկացնել գումար, սակայն բանկոմատը հետ է վերադարձրել վճարային քարտը՝ առանց համապատասխան գումարի տրամադրման: Այնուամենայնիվ, մեկ րոպե սպասել է, սակայն, մտածելով, որ բանկոմատում առկա չէ բավարար գումար, հեռացել է: Մի քանի րոպե անց Հաճախորդը ստացել է SMS հաղորդագրություն առ այն, որ իր հաշվեհամարից կանխիկացվել է համապատասխան գումարը: Նույն օրն իսկ Բանկին պատկանող մեկ այլ բանկոմատից ստուգել է հաշվի մնացորդը և պարզել, որ այն նվազել է կանխիկացված գումարի չափով: Խնդիրը պարզաբանելու նպատակով այցելել է Բանկի մասնաճյուղերից մեկը և լրացրել գործարքի բողոքարկման հայտ: Հաճախորդը նշել է, որ չի ստացել որևէ գրավոր բացատրություն, պարզաբանում, այլ բանավոր տեղեկացել է, որ խնդիրը կարող է տեխնիկական լինել: Մի քանի օր անց Բանկից ստացել է հեռախոսազանգ առ այն, որ բանկոմատների վերձանումից բացահայտվել է, որ նշված գումարը կանխիկացվել է: Հաճախորդը բողոք-պահանջ է ներկայացրել Բանկին և ստացել վերջինիս գրավոր պատասխանը, ըստ որի՝ Բանկը մերժել է պահանջը:

Պահանջի վերաբերյալ Բանկը նշել է, որ համաձայն Հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացրած դեբետային/հաշվարկային քարտ տրամադրելու

և սպասարկելու դիմումի՝ բացվել է Visa Electron քարտային հաշիվը: Հաճախորդը Բանկի ԱԳՄ-ի միջոցով կատարել է կանխիկացում, որը հաշվից հաշվանցվել է: Հիմք ընդունելով վերոգրյալը՝ Բանկը մերժել է Հաճախորդի պահանջը:

Այսպիսով, պահանջի քննության ընթացքում ձեռք բերված փաստաթղթերի, կողմերի ներկայացրած բացատրությունների և առարկությունների, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծության արդյունքում Հաշտարարը հանգել է հետևյալին.

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի և ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի կողմից ընդունված մի շարք նորմերի համադրված վերլուծությունից հետևում է, որ բանկային հաշվի պայմանագրով բանկը պարտավորվում է իրականացնել տարբեր գործառնություններ կատարելու վերաբերյալ հաճախորդի կարգադրությունները: Այդ գործառնությունների թվին է պատկանում նաև հաշվից կանխիկ դրամական միջոցների տրամադրումը: ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի հիշյալ դրույթն առավել կոնկրետացված է ՀՀ ԿԲ խորհրդի 04.11.2014թ. թիվ 300-Ն որոշմամբ, որի 23-րդ կետը քարտապաններին իրավունք է տալիս իրենց դրամական միջոցների շարժը իրականացնելու կանխիկ կամ անկանխիկ եղանակով: Քարտապանի այս իրավունքին համապատասխանում է նույն որոշմամբ բանկի համար սահմանված այն պարտականությունը, որ Հայաստանի Հանրապետության տարածքում գործող բանկերը պարտավոր են ապահովել քարտային հաշվից դրամական միջոցների կանխիկ տրամադրման գործառնության իրականացումը: Ընդ որում, բանկը հնարավորություն ունի ֆինանսական գործառնությունների իրականացումը, այդ թվում նաև քարտային հաշվից կանխիկ դրամական միջոցների տրամադրումն ապահովել նաև ավտոմատ ինքնասպասարկող սարքի՝ ՖԻԴԱՍ-ի միջոցով, որի տեսակ համարվող ավտոմատ գանձման մեքենաները նախատեսված են վճարային քարտեր կամ նույնականացման այլ միջոցներ օգտագործելով

դրամի կանխկազմում, դրամական փոխանցումներ, ծառայությունների դիմաց վճարումներ և այլ գործարքներ կատարելու համար, որոնք կարող էին իրականացվել բանկային աշխատակցի միջոցով: Այլ կերպ ասած՝ ավտոմատ գանձման մեքենայի միջոցով բանկն ապահովում է քարտային հաշվից քարտապանին կանխիկ դրամական միջոցների տրամադրման պարտականության կատարումը:

Պահանջի քննության ընթացքում վիճարկվող գործարքի լուգերը ներկայացվել են բանկումատներ սպասարկող մի քանի մասնագետի, ովքեր, ուսումնասիրելով դրանք, նշել են, որ **տվյալ լուգում ֆիքսված չէ հաճախորդի կողմից թղթադրամների վերցման ինֆորմացիան:**

Անդրադառնալով Բանկի կողմից նշված գումարը Հաճախորդի կողմից ստանալու փաստն ապացուցելու համար ներկայացված հնարավոր այլ ապացույցներին՝ պետք է նշել հետևյալը.

Հաճախորդի կամ որևէ երրորդ անձի կողմից գումարի վերցված լինելու փաստը պարզելու նպատակով Հաշտարարը Բանկից ստացել է գործարքի կատարման տեսագրությունը, որում, սակայն, երևում է միայն Հաճախորդի դեմքը. ավտոմատ գանձման մեքենայի այն մասը, որտեղից գումարը դուրս է գալիս, և որտեղից Հաճախորդն այն կարող էր վերցնել, տեսագրության մեջ չի երևում, ինչը թույլ չի տալիս հասկանալ, թե արդյոք Հաճախորդը գումարը վերցրել է, թե ոչ: Ընդ որում, ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի վերը նշված որոշման համաձայն՝ բանկումատի տեսադիտարկման համակարգը պետք է այնպես տեղադրված լիներ, որ տեսագրվեին դիտարկման համար պիտանի առնվազն երեք տեսակադրեր: Դա նշանակում է, որ նշված որոշման համատեքստում Բանկը պարտավոր էր ավտոմատ գանձման մեքենայի վրա տեսախցիկն այնպես տեղադրել, որպեսզի հնարավոր լիներ տեսագրության դիտարկման արդյունքում հասկանալ, թե Հաճախորդը կամ որևէ այլ անձ գումարը փաստացի վերցրել է, թե ոչ: Տեսագրու-

թյան մեջ երևում է միայն Հաճախորդի դեմքը, ուստի Բանկը խախտել է ավտոմատ գանձման մեքենայի տեսադիտարկմանը վերաբերող պահանջները, ինչն էլ թույլ չի տալիս տեսագրության միջոցով պարզել գումարը վերցված լինելու հանգամանքը: **Այսինքն՝ ներկայացված տեսագրությանը նույնպես Բանկը չի ապացուցում Հաճախորդի կողմից վիճարկվող գումարը ստանալու փաստը:** Հարկ ենք համարում նշել նաև, որ տեսագրության մեջ երևացող հաճախորդի դեմքի արտահայտությունը, նրա կողմից դրսևորված վարքագիծը և գործարքից թույլներ անց բանկի մասնաճյուղում բողոքարկման դիմում ներկայացնելը նույնպես կարող են վկայել այն մասին, որ Հաճախորդը թղթադրամները փաստացի չի ստացել:

Միևնույն ժամանակ, Բանկի տրամադրած ավտոմատ գանձման մեքենայի ինկասացիոն ակտի վերլուծությունը ցույց է տալիս, որ գործարքը կատարելու օրվա դրությամբ առկա են եղել ավտոմատ գանձման մեքենայով մերժված մի շարք գործարքներ: Բանկի կողմից պահանջի քննության ընթացքում չներկայացվեց այնպիսի ապացույց, որով հնարավոր կլիներ հաստատել, որ Հաճախորդի կատարած գործարքը ընդգրկված չէ վերոհիշյալ մերժված գործարքների մեջ, և որ Հաճախորդը փաստացի վերցրել է գումարը, և ավտոմատ գանձման մեքենան նշված գումարը հետ չի գանձել՝ այն ներառելով մերժված գործարքների մեջ: Մերժված գործարքների գումարը գերազանցում է Հաճախորդի իրականացրած գործարքի գումարը և Բանկի կողմից նշված գործարքը մերժված գործարքների թվում ընդգրկված չլինելու փաստը հավաստող որևէ ապացույց չի ներկայացվել, ուստի **Բանկի կողմից ներկայացված ինկասացիոն ակտերի վերլուծությունից նույնպես հստակ չի հավաստվում Հաճախորդի կողմից նշված գումարի ստացման փաստը:**

Այսպիսով, ամփոփելով վերոգրյալը՝ պետք է նշել, որ Հաճախորդի հաշվից գումարներ դուրս գրելու համար Բանկը պարտավոր է հիմնավորել

Հաճախորդի կարգադրության առկայությունը և տվյալ գումարը Հաճախորդին կամ Նրա կողմից մատնանշված այլ անձին տրամադրելու փաստը: Տվյալ դեպքում Բանկն իր կողմից ներկայացված և ոչ մի փաստաթղթով կամ նյութերով չի ապացուցում, որ Հաճախորդի կարգադրության հիման վրա Նրա կարգադրության մեջ առկա գումարը Բանկը տրամադրել է Հաճախորդին, ուստի Բանկը քարտային հաշվից կանխիկ դրամական միջոցներ տրամադրելու իր պարտականությունը խախտելով՝ անհիմն նշված գումարը ելքագրել է Հաճախորդի հաշվից: Ելնելով վերոգրյալից՝ կարելի է փաստել, որ Հաշտարարին ներկայացված պահանջ-դիմումով Հաճախորդի կողմից Բանկից պահանջվող գումարը վերջինիս կողմից ենթակա է վերադարձման Հաճախորդին:

Այսպիսով, Հաշտարարը, հիմք ընդունելով վերոգրյալը և ղեկավարվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 14-րդ հոդվածի 1-ին մասով, որոշում է կայացրել բավարարել Հաճախորդի պահանջն ընդդեմ Բանկի:

ՊԱՆԱՆՋ 2

Հոգուտ երրորդ անձի ավանդի չտրամադրման մասին

Հաճախորդն ավանդային պայմանագրի շրջանակներում հանդիսանում է երրորդ անձ՝ հոգուտ ում ներդրվել է ավանդ: Ավանդատուն մահացել է, և Նրա մահից հետո Հաճախորդը դիմել է Բանկ ստանալու հոգուտ իրեն ներդրված ավանդը, սակայն, ստացել է մերժում՝ հիմնավորմամբ, որ անհրաժեշտ է նոտարական վավերացմամբ ժառանգության վկայագիր ներկայացնել: Հաճախորդը համաձայն չէ Բանկի որոշման հետ, քանի որ ավանդը ներդրվել է հոգուտ իրեն և ժառանգության հետ կապ չունի: Հաճախորդը նշել է, որ այժմ նա չափահաս է և ցանկանում է վերցնել հոգուտ իրեն ներդրված ավանդը, հետևաբար Բանկը մերժելու որևէ իրավական հիմք չունի: Ըստ Հաճախորդի՝ կնքվել է դրամային ժամկետային ավանդի պայմանագիր, որով հոգուտ իրեն ներդրված ավանդի գումարն ու տոկոսագումարները ներդրվել են որպես ավանդ, սակայն Բանկի աշխատակիցը վստահեցրել է, որ դա պարզապես մանկության ավանդի երկարաձգումն է: Հաճախորդը նշել է, որ նա այժմ չի կարողանում հետ ստանալ իր անվամբ ներդրված ավանդը, քանի որ, ըստ Բանկի՝ իր անունով գործող ավանդային պայմանագիր գոյություն չունի: Հաճախորդը բողոք-պահանջ է ներկայացրել Բանկին և ստացել է մերժում: Հաշտարարին ուղղված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը Բանկից պահանջել է վերադարձնել ավանդի գումարը, ինչպես նաև վճարել հետագայում ավելացած տոկոսները:

Նշված գրությունը կից բանկը ներկայացրել է ֆիզիկական անձի «Դրամային» ժամկետային ավանդի պայմանագիրը, քաղվածքը, վճարման հանձնարարագիր, մեմորիալ օրդեր, բողոքը և դրան ներկայացրած Բանկի պատասխանը:

Սույն պարագայում Բանկը չի ներկայացրել որևէ ապացույց այն մասին, որ ՆՕԳուտ երրորդ անձի ավանդային պայմանագրի գործողության ժամկետի ընթացքում, ինչպես նաև դրա ժամկետի ավարտից հետո ավանդատուն պահանջել է ներդրված ավանդի գումարի վերադարձ: Պայմանագրի ժամկետի ավարտից հետո երրորդ

անձը՝ չաճախորդը ներկայացել է Բանկ՝ իր օգտին ներդրված գումարը ստանալու, սակայն Բանկը հրաժարվել է նրան տրամադրել այն՝ պատճառաբանելով, որ վերջինս չի հայտնել ավանդից օգտվելու իր իրավունքի մասին նախքան պայմանագրի ժամկետի ավարտը, իսկ պայմանագիրը դադարել է, բացի այդ, ավանդատուն մահացել է, ուստի չօգուտ երրորդ անձի ավանդային պայմանագրով ներդրված գումարը պետք է վերադարձվի ավանդատուի ժառանգներին:

Այսպիսով, բանկի կողմից ժամկետային ավանդի պայմանագրով ստանձնած պարտավորությունը կատարելու համար անհրաժեշտ է նշված երկու պայմանների միաժամանակյա առկայություն՝ ա/պայմանագրի ժամկետի ավարտ (եթե մինչև պայմանագրի ժամկետի ավարտն ավանդատուն չի պահանջել վերադարձնել ավանդի գումարը և հաշվեգրված տոկոսները), և բ/ ավանդը վերադարձնելու ավանդատուի պահանջ: Ընդ որում Բանկի՝ ավանդային պայմանագրով ստանձնած պարտավորությունները ենթադրում են՝ ա/ ավանդի վրա պայմանագրով սահմանված տոկոսներ հաշվեգրելու պարտավորություն, և բ/ավանդը և դրա վրա հաշվեգրված տոկոսները վերադարձնելու պարտավորություն: Ավանդային պայմանագրի ժամկետի ավարտին ավանդատուի կողմից ավանդը և դրա վրա հաշվեգրված տոկոսները վերադարձնելու պահանջի բացակայության դեպքում դադարում է միայն ավանդի վրա *պայմանագրով սահմանված տոկոսներ* հաշվեգրելու՝ բանկի պարտավորությունը, իսկ ավելի կոնկրետ՝ փոխվում է դրանց չափը. եթե պայմանագրով տոկոսների այլ չափ սահմանված չէ, դրանք շարունակում են հաշվեգրվել ցպահանջ ավանդի պայմաններով, հակառակ դեպքում՝ պայմանագրով սահմանված պայմաններով: Պայմանագրի ժամկետի ավարտը և ավանդատուի կողմից ավանդի գումարը չպահանջելը հանդիսանում են օրենքով սահմանված այն պայմանները, որոնց առկայության դեպքում բանկին իրավունք է տրվում միակողմանիորեն փոփոխել՝ նվազեցնել, ավան-

դի գումարի վրա հաշվեգրվող տոկոսների չափը պայմանագրի երկարաձգման դեպքում: Բանկը կարող է կամ օգտվել օրենքով իրեն վերապահված՝ տոկոսները նվազեցնելու իրավունքից կամ հրաժարվել դրանից՝ պայմանագրով սահմանելով դրա վերաբերյալ այլ պայման: Սա օրենքով սահմանված այն միակ անբարենպաստ հետևանքն է, որ ավանդատուն կարող է կրել՝ պայմանագրի ժամկետի ավարտից հետո անգործություն դրսևորելու համար: Ավանդը և դրա վրա հաշվեգրված տոկոսները վերադարձնելու (ինչպես նաև դրանց վրա արդեն պայմանագրի ժամկետի ավարտից հետո ցպահանջ ավանդի պայմաններով կամ պայմանագրով սահմանված այլ պայմաններով տոկոսներ հաշվեգրելու)՝ բանկի պարտավորությունը դադարում է միայն ավանդատուի պահանջով դրանք վերադարձնելուց, այսինքն՝ ավանդային պայմանագրով ստանձնած պարտավորությունը պատշաճ կատարելուց հետո:

Տվյալ դեպքում պետք է նշել, որ Բանկի և ավանդատուի միջև կնքված չօգուտ երրորդ անձի ավանդային պայմանագրի 4.1 կետով սահմանվել է, որ **ավանդը պայմանագրով պայմանադրված ժամկետում չպահանջվելու դեպքում երկարաձգվում է նույն պայմաններով, իսկ տարեկան տոկոսադրույքը սահմանվում է երկարաձգման պահին տվյալ ավանդի համար Բանկում գործող տոկոսադրույքը:** Այսպիսով, տվյալ դեպքում, փաստորեն, սահմանվել է, որ պայմանագրի ժամկետի ավարտին ավանդը չպահանջվելու դեպքում այն երկարաձգվում է նույն պայմաններով, բացառությամբ տոկոսադրույքի, որը սահմանվում է Բանկում տվյալ պահին տվյալ ավանդի համար գործող տոկոսադրույքը, ինչը նշանակում է, որ պայմանագրի մյուս բոլոր պայմանները, այդ թվում՝ այն իօգուտ երրորդ անձի ներդրված լինելը, շարունակում են գործել՝ մինչև Բանկի կողմից ավանդային պայմանագրով սահմանված պարտավորության կատարումը:

Հօգուտ երրորդ անձի ավանդային պայմանագրով բանկը երրորդ անձի օգտին պարտավորություն է ստանձնել՝ նրա առաջին իսկ պահանջով ավանդի գումարը և դրա վրա հաշվեգրված տոկոսները վերադարձնելու, եթե մինչև վերջինիս կողմից ավանդատուի՝ իր իրավունքներից օգտվելու ցանկության մասին բանկին հայտնելը բանկի հետ ավանդային պայմանագիր կնքած անձն ավանդը վերադարձնելու պահանջ բանկին չի ներկայացրել: Ավանդային պայմանագրում նշված երրորդ անձը, համաձայն ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 905 և 446 հոդվածների, բանկին ավանդային պայմանագրից բխող իր իրավունքների առաջին իսկ պահանջը ներկայացնելու կամ այդ իրավունքներից օգտվելու իր մտադրության վերաբերյալ որևէ այլ եղանակով բանկին տեղեկացնելու պահից ձեռք է բերում ավանդատուի իրավունքներ, իսկ բանկի հետ ավանդային պայմանագիր կնքած անձը, եթե մինչև երրորդ անձի կողմից ավանդատուի իրավունքներից օգտվելու մտադրության մասին հայտնելը չի օգտվել ավանդատուի իր իրավունքներից, զրկվում է դրանցից՝ բանկից ավանդի գումարը և դրա վրա հաշվեգրված տոկոսները պահանջելու իրավունքը օրենքի ուժով զիջելով երրորդ անձին: Այսինքն՝ երրորդ անձը կարող է ավանդատուի իրավունքներից օգտվելու պահանջ ներկայացնել բանկին այնքան ժամանակ, քանի դեռ առկա են ավանդային պայմանագրից բխող չկատարված պարտավորություններ, կամ այլ կերպ ասած՝ քանի դեռ բանկի հետ ավանդային պայմանագիր կնքած անձը չի պահանջել վերադարձնել ավանդի գումարը:

Քաղաքացիական օրենսգրքի 908 հոդվածի 4-րդ մասը սահմանում է, որ օրենքով և բանկային ավանդի պայմանագրով նախատեսված ավանդը վերադարձնելու պարտականությունները բանկի կողմից չկատարելու, ինչպես նաև ապահովման կորստի կամ դրա պայմանների վատթարացման դեպքերում ավանդատուն իրավունք ունի բանկից պահանջել անհապաղ վերադարձնելու ավանդը, օրենսգրքի 906 հոդվածի 1-ին մասով սահմանված չափով

վճարելու դրա տոկոսները և հատուցելու պատճառված վնասները:

Այսպիսով, ամփոփելով վերոգրյալը, ինչպես նաև պահպանելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 10-րդ հոդվածով սահմանված ընթացակարգային կանոնների պահանջները, հիմք ընդունելով ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի վերը նշված հոդվածների պահանջները՝ Հաշտարարը որոշում է կայացրել մասնակի բավարարել Հաճախորդի պահանջն ընդդեմ Բանկի:

ՊԱՆԱԶ 3

Քարտից գումարի կանխիկացման համար սահմանված սակագնի անհամաձայնության մասին

Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքվել է վճարային քարտի տրամադրման և օգտագործման պայմանագիր, որի համաձայն Հաճախորդին տրամադրվել է Visa Electron վճարահաշվարկային համակարգի քարտ: Բանկի մասնաճյուղում գործարք կատարելիս Բանկի աշխատակիցները տեղեկացրել են, որ կանխիկացման դեպքում կիրառվում է կանխիկացվող գումարի 1%-ի չափով սակագին: Խնդիրը պարզաբանելու համար Հաճախորդը Բանկից վերցրել է հաշվի քաղվածքն ամբողջ ժամանակահատվածի համար և պարզել, որ բանկը մշտապես կիրառել է 1%-ի չափով սակագին: Հաճախորդը համաձայն չէ Բանկի վերոնշյալ գործողությունների հետ, քանի որ պայմանագիր կնքելիս իրեն տեղեկացրել են, որ կանխիկացման համար սակագինը 0.3% է: Բացի այդ՝ ն պայմանագրում, ն Բանկի ինտերնետային կայքում 1%-ի չափով սակագին սահմանված չէ: Հաճախորդը բողոք-պահանջ է ներկայացրել Բանկին, սակայն չի ստացել որևէ պատասխան:

Նաշտարարին ուղղված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը պահանջել է, որ Բանկը հետ վճարի իրենից գանձված ավել գումարները:

Պահանջի վերաբերյալ Բանկը նշել է, որ Բանկի և Հաճախորդի միջև կնքված Վճարային քարտի տրամադրման և օգտագործման պայմանագրի 2.4.3 և 3.1 կետերի համաձայն՝ Հաճախորդը ծանոթացել և համաձայնվել է Բանկին վճարել Սա-

կագներով և Պայմանագրով սահմանված վճարներին: Պայմանագրի 2.1.1 կետով սահմանված է, որ Բանկն իրավասու է քարտապանի քարտային հաշվից գանձել միջնորդավճարներ և սակագներով սահմանված այլ վճարներ: Բանկը նշել է, որ Հաճախորդը համարվում է Բանկի ոչ ռեզիդենտ հաճախորդ, հետևաբար, վերջինիս կողմից իրականացվող գործարքների նկատմամբ կիրառվում են ոչ ռեզիդենտ հաճախորդներին վճարային դեբետ քարտերի տրամադրման և սպասարկման պայմանները և սակագները, որոնք զետեղված են Բանկի պաշտոնական ինտերնետային կայքի՝ Անհատներ/Քարտեր/Դեբետային քարտեր/Visa Electron ենթաէջում: Բանկի կողմից կիրառված կանխիկացման միջնորդավճարը գանձվել է սահմանված սակագնի համաձայն, որը ինչպես Պայմանագրի կնքման պահին, այնպես էլ ներկա դրությամբ կազմում է 1%, հետևաբար Բանկի գործողությունները եղել են իրավաչափ: Բանկը նշել է, որ Հաճախորդի պահանջն անհիմն է և ենթակա չէ բավարարման:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի (այսուհետ՝ Նաև Օրենսգիրք) 912-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ բանկային հաշվի պայմանագրով բանկը պարտավորվում է ընդունել և հաճախորդի (հաշվի տիրոջ) բացած հաշվի վրա մուտքագրել մուտք եղող դրամական միջոցները, կատարել հաշվից փոխանցումներ կատարելու, համապատասխան գումարներ տալու և հաշվով այլ գործառնություններ իրականացնելու վերաբերյալ հաճախորդի կարգադրությունները: Օրենսգրքի 919-րդ հոդվածի համաձայն՝ բանկային հաշվի պայմանագրով նախատեսված դեպքերում հաճախորդը բանկի ծառայությունների դիմաց վճարում է իր հաշվով կատարվող գործառնությունների համար: Սույն հոդվածի 1-ին կետում նախատեսված՝ բանկի ծառայությունների համար վճարը բանկը կարող է յուրաքանչյուր գործարքի ավարտից հետո վերցնել հաճախորդի հաշվում եղած միջոցներից, եթե այլ բան նախատեսված չէ բանկային հաշվի պայմանագրով:

Պահանջի քննության ընթացքում պարզվեց, որ Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքվել է Վճարային քարտի տրամադրման և օգտագործման պայմանագիր: Պայմանագրի 1.1-րդ կետի համաձայն՝ Պայմանագրով կարգավորվում են Բանկի վճարային քարտը Քարտապանի (Հաճախորդի) կողմից որպես վճարման միջոց օգտագործելու ընթացքում Բանկի և Քարտապանի (Հաճախորդի) փոխհարաբերությունները: Պայմանագրի 2.1.1 կետի համաձայն՝ Բանկն իրավունք ունի քարտի գործողության ընթացքում Քարտապանի (Հաճախորդի) քարտային հաշվից անվիճելի կարգով գանձել քարտի տրամադրման և քարտային հաշվի սպասարկման համար միջնորդավճարները, ինչպես նաև քարտի օգտագործմամբ պայմանավորված բոլոր այլ ծախսերը՝ համաձայն Սակագների և Պայմանագրի: Պայմանագրի 2.4.3-րդ կետի համաձայն՝ Քարտապանը (Հաճախորդը) պարտավորվում է վճարել Սակագներով և Պայմանագրով սահմանված վճարները, այդ թվում՝ տուժանքները՝ քարտային հաշվին գերաժախսի գոյացման դեպքում: Պայմանագրի 3.1-րդ կետի համաձայն՝ սույնով Քարտապանը (Հաճախորդը) հավաստում է, որ ծանոթ է Սակագներին, ստացել է Կանոնների և համապատասխան տեղեկատվական ամփոփագրի մեկ օրինակը, համաձայն է դրանց պահանջներին և պարտավորվում է պահպանել դրանք:

Բանկի վարչության որոշմամբ հաստատված Բանկի «Սակագների և դրույքների» համաձայն՝ ոչ ռեզիդենտ Հաճախորդների համար Visa Electron վճարային քարտի միջոցով Բանկի կանխիկացման կետերում և բանկոմատներում գումարի կանխիկացման դեպքում սահմանվել է 1% միջնորդավճար: Բանկի պաշտոնական կայքէջում առկա տեղեկատվության համաձայն՝ Visa Electron վճարային քարտի միջոցով Բանկի կանխիկացման կետերում և բանկոմատներում գումարի կանխիկացման դեպքում ոչ ռեզիդենտ Հաճախորդների համար սույն որոշման կայացման օրվա դրությամբ էլ սահմանված է 1% միջնորդավճար:

Սույն պահանջի քննության ընթացքում պարզվել է, որ Պայմանագրի կնքման համար Ներկայացված դիմումում Հաճախորդն իր կարգավիճակը նշել է ոչ ռեզիդենտ, ավելին, ինչպես Հաճախորդի, այնպես էլ Բանկի տեղեկացմամբ պայմանագրի կնքման համար Հաճախորդը Ներկայացրել է միայն Իրանի Իսլամական Հանրապետության կողմից տրամադրված անձնագիրը: Այսինքն, Հաճախորդն իր Ներկայացրած տեղեկատվությամբ հիմնավորել է իր ոչ ռեզիդենտ լինելու հանգամանքը: Նման պայմաններում Հաճախորդի համար պետք է գործեն ոչ ռեզիդենտ Հաճախորդների համար սահմանված Սակագները:

Պայմանագրի համաձայն՝ Հաճախորդը պարտավոր է վճարել Սակագներով սահմանված վճարները, որոնց հետ ծանոթացել է Պայմանագրի կնքման ժամանակ: Իսկ Պայմանագրի գործողության ամբողջ ընթացքում գործող Բանկի Սակագների համաձայն՝ Visa Electron վճարային քարտի միջոցով Բանկի կանխիկացման կետերում և բանկոմատներում գումարի կանխիկացման դեպքում ոչ ռեզիդենտ Հաճախորդների համար սահմանված է եղել 1% միջնորդավճար, որի արդյունքում էլ Բանկը Հաճախորդից գանձել է 1% միջնորդավճար:

Ուստի, Հաշտարարն արձանագրում է, որ Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքված Պայմանագրի և Բանկում գործող Սակագների համաձայն՝ Հաճախորդի կողմից Բանկի կանխիկացման կետերում և բանկոմատներում կանխիկացման յուրաքանչյուր գործարքի համար պետք է գանձվեր 1.0%-ի (մեկ) չափով միջնորդավճար: Հաշտարարը գտնում է, որ Բանկի կողմից Հաճախորդի իրավունքների խախտում թույլ չի տրվել, հետևաբար, Հաճախորդի պահանջն անհիմն է և ենթակա է մերժման:

Այսպիսով, Հաշտարարը, հիմք ընդունելով վերոգրյալը և ղեկավարվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 14-րդ հոդվածի 1-ին մասով, որոշում է կայացրել մերժել Հաճախորդի պահանջն ընդդեմ Բանկի:

ՊԱՆԱՆՁ 4

Քարտային զեղծարարության մասին

Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքված պայմանագրի համաձայն Հաճախորդին տրամադրվել է Master Card Gold պլաստիկ քարտ: ArCa-ի կողմից Հաճախորդը ստացել է կարճ հաղորդագրություններ, որոնց համաձայն իր հաշվով կատարվել են բազմաթիվ գործարքներ, որոնց համար իր հաշվից գանձվել է մոտավորապես 2700 ԱՄՆ դոլար գումար: Նշված գործարքները Հաճախորդը նշել է, որ իր կողմից չեն կատարվել, և ինքը տեղյակ չէ, թե ով է կատարել: Պարզելու համար, թե ինչ գործարքներ են տեղի ունեցել, Հաճախորդը դիմում է Ներկայացրել Բանկին՝ խնդրելով պարզաբանել ստեղծված իրավիճակը և վերադարձնել գանձված գումարները: Ի պատասխան իր դիմումի՝ Բանկը համաձայնել է վերադարձնել 223.86 ԱՄՆ դոլար գումարը, իսկ մնացած գումարը՝ 2476 ԱՄՆ դոլարը վերադարձնելը մերժել է, հիմնավորելով, որ մնացած գործարքները կատարվել են անվտանգության կանոնների պահպանմամբ: Հաճախորդը նշել է, որ համաձայն չէ Բանկի նշված որոշման հետ, քանի որ մնացած գործարքները ևս ինքը չի կատարել, և իր հաշվից գումարները գանձվել են առանց իր գիտության և կամքի: Հաճախորդը բողոք-պահանջ է Ներկայացրել, սակայն ստացել է մերժողական պատասխան:

Այսպիսով, Հաշտարարին Ներկայացված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը պահանջում է, որ Բանկը վճարի անհիմն կերպով գանձված գումարները՝ 2476 ԱՄՆ դոլարի չափով:

Պահանջի վերաբերյալ Բանկը նշել է, որ Բանկի աշխատակիցների կողմից իրականացվել է Հաճախորդի կողմից Ներկայացված քարտային գործարքների բողոքարկման դիմումի մեջ ներառված թվով 16 գործարքների ուսումնասիրություն, որի արդյունքում պարզվել է, որ բոլոր գործարքները կատարվել են բանկումատների միջոցով՝ պին ծածկագրի և քարտի կիրառմամբ, որոնք, համաձայն Master Card միջազգային վճարային համակարգի բողոքարկման կանոնների, չեն կարող դիտարկվել որպես զեղծարար գործարքներ: Հաշվի առնելով վերը շարադրվածը՝ Բանկը կատարել է 15 գործարքների բողոքարկում միակ հնարավոր տարբերակով՝ պատճառաբանելով, որ քարտային գործարքները կատարվել են մագնիսական ժապավենից տվյալների ընթերցման միջոցով, սակայն պետք է կատարվեին միկրոպրոցեսորից ընթերցման միջոցով: Նմանատիպ բողոքարկումների քանակը սահմանափակված է 15 գործարքով (համաձայն Master Card-ի կանոնների), այդ իսկ պատճառով գործարքներից մեկ հատը չէր կարող բողոքարկվել: Բողոքարկումից հետո օտարերկրյա բանկերից ստացվել են թվով 14 բողոքարկված գործարքների պատասխանները, որտեղ պարզ երևում են, որ գործարքները կատարվել են քարտի օգտագործմամբ և պին ծածկագրի ճիշտ մուտքագրմամբ, ինչպես նաև մատնանշվել է այն հանգամանքը, որ տվյալ երկիրը դեռևս անցում չի կատարել քարտային տվյալների միկրոպրոցեսորից ընթերցման պարտադիր պահանջին: Բանկը գրությանը կից Ներկայացրել է դիմում-բողոքի պատճենը, Բանկի պատասխանի, քարտի տրամադրման պայմանագրի և դիմում-պարտավորագրի, քարտային բողոքարկման դիմումի և քաղվածքի, բողոք-դիմումների ընթացակարգի և այլ փաստաթղթերի պատճենները:

Հաշտարարի գրասենյակը ստացել է Բանկի գրությունը, որի համաձայն Բանկը հայտնել է հետևյալը՝

1. Կանոնները, պայմանները նկարագրող առանձնացված փաստաթուղթ առկա չէ: Բոլոր դրույթները ներառված են պայմանագրում,
2. Ներկայացվել է SmartVista համակարգի քաղվածքը և գործարքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը,
3. Քարտերի սպասարկման պայմանները սահմանվում են պայմանագրի դրույթներով,
4. Բողոքարկման գործընթացի քայլերի հաջորդականության առանձնացված փաստաթուղթ առկա չէ,
5. Հեռախոսագրույցի ձայնագրությունն առկա չէ,
6. Հաճախորդի քարտը թողարկվել է 2016թ. հուլիս ամսին, որը վավեր է եղել մինչև 2021թ. հուլիս ամիսը,
7. Գործարքները Fraud Monitoring համակարգի կողմից դիտարկվել են որպես կասկածելի գործարքներ, որոնք կատարվել են ոչ աշխատանքային ժամերին (06:50-07:30):
8. Բանկի ծրագրում տեղի է ունեցել տեխնիկական խոտան, ինչի պատճառով էլ Հաճախորդի քարտային հաշվի քաղվածքում 5,000,000 VND-ն արտացոլվել է որպես 50,000.00 VND:

Պահանջի քննության ընթացքում Հաշտարարի միջնորդությամբ բանակցություններ են սկսվել կողմերի միջև, ինչի արդյունքում Բանկի և Հաճախորդի միջև կնքվել է հաշտության համաձայնագիր, որով Բանկը համաձայնվել է Հաճախորդին վճարել 742 ԱՄՆ դոլար՝ որպես քարտային զեղծարարության հետևանքով պատճառված վնասի հատուցում:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի հոգաբարձուների խորհրդի 27.01.2009թ.

թիվ 6 որոշմամբ հաստատված «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից պահանջների ընդունման և քննության գործընթացը կարգավորող կանոնների»՝ «Պահանջների քննման գործընթացը» վերտառությամբ VII մասի 1.1 կետով սահմանված կանոնով նախատեսվում է, որ եթե պահանջի բնույթն այնպիսին է, որ բանակցությունների արդյունքում կողմերը գալիս են փոխհամաձայնության՝ առանց Հաշտարարի կողմից որոշում կայացնելու անհրաժեշտության, ապա գործը համարվում է փակված միայն այն դեպքում, երբ հաճախորդը գրություն է ներկայացնում Հաշտարարին իր պահանջը հետ կանչելու վերաբերյալ:

Արդյունքում՝ Հաշտարարի գրասենյակը Հաճախորդից ստացել է համապատասխան դիմում, համաձայն որի՝ վերջինս հրաժարվում է Հաշտարարին ուղղված իր պահանջից, քանի որ իր և Բանկի միջև վեճի առարկայի վերաբերյալ ձեռք է բերվել հաշտության համաձայնություն՝ 742 ԱՄՆ դոլարի չափով:

Այսպիսով՝ հաշվի ամռնելով վերոգրյալը և պահանջելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 11-րդ հոդվածով սահմանված ընթացակարգային կանոնների պահանջները, ինչպես նաև հիմք ընդունելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 13-րդ հոդվածի 1-ին մասի 4-րդ կետը՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը որոշել է դադարեցնել պահանջի քննությունը:

ՊԱՆԱԶ 5

Վարկային պայմանագրով սահմանված պարտավորությունների չափի անհամաձայնության մասին

Հաճախորդը հանդիսացել է Բանկի հաճախորդ, և Նրա կողմից պարտավորությունների կատարման կետանցում թույլ տալու պատճառով Բանկը դիմել է դատական պաշտպանության, և դատարանի վճռով հոգուտ Բանկի Հաճախորդից բռնագանձվել է 295,199.20 ՀՀ դրամ: Հաճախորդը Նշել է, որ դատարանի կողմից տրվել է կատարողական թերթ, և ի կատարումն իր պարտավորությունների՝ վճարվել է 297,000 ՀՀ դրամ: Հաճախորդը Նշել է, որ Բանկի կողմից տրվել է տեղեկանք, որի համաձայն՝ Նա վերոնշյալ պարտավորության մասով դեռևս ունի 220,973.30 ՀՀ դրամ վարկի գծով պարտավորության մնացորդ: Հաճախորդը պարտավորությունների վերահաշվարկ կատարելու պահանջով դիմել է Բանկ, որին ի պատասխան՝ Բանկը մերժել է Հաճախորդի՝ պարտավորությունների վերահաշվարկ իրականացնելու պահանջը:

Հաշտարարին ներկայացված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը պահանջել է, որ Բանկը իրականացնի իր պարտավորությունների վերահաշվարկ և իրենից չպահանջի հավելյալ գումար, քանի որ դա չի բխում դատարանի վճռից, և որ Նշված վճռով սահմանված պարտավորությունն իր կողմից արդեն կատարվել է:

Պահանջի վերաբերյալ Բանկը Նշել է, որ ընդհանուր իրավասության դատարանի դռնբաց նիստում քննվել է քաղաքացիական գործ, որի ընթացքում դատարանը վճիռ է կայացրել

Հաճախորդից հոգուտ Բանկի բռնագանձել 295,199.20 ՀՀ դրամ, որից վարկի հիմնական պարտք 180,000 ՀՀ դրամ, վճարման ենթակա տոկոսներ՝ 103,734.50 ՀՀ դրամ, վճարային սահմանաչափի գերաժախս՝ 1,118.50 ՀՀ դրամ, գերաժախսի դիմաց հաշվարկված տույժ 708 ՀՀ դրամ, պայմաններով նախատեսված այլ միջնորդավճարների գծով պարտք՝ 3,850 ՀՀ դրամ և պետական տուրքի գումար՝ 5,788.20 ՀՀ դրամ, իսկ 180,000 ՀՀ դրամ վարկի մնացորդին հաշվեգրել տոկոսներ՝ մինչև պարտավորության փաստացի կատարման օրը՝ տարեկան 48 տոկոս դրույքաչափով:

Պատասխան գրությանը կից Բանկը ներկայացրել է Հաշտարարի կողմից ներկայացված փաստաթղթերը:

Այսպիսով, պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի և օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծությունը հանգել է հետևյալին.

Հաճախորդի կողմից Բանկի նկատմամբ Պայմանագրով ստանձնած պարտավորությունները պատշաճ չկատարելու հետևանքով Բանկը Հաճախորդի դեմ հայցադիմում է ներկայացրել Դատարան, որը վճիռ է կայացրել Բանկի հայցադիմումը բավարարելու մասին: Ընդ որում Դատարանը վճռել է Հաճախորդից Բանկի օգտին բռնագանձել ընդհանուր հաշվով 295,199.20 ՀՀ դրամ, որից վարկի հիմնական պարտք 180,000 ՀՀ դրամ, վճարման ենթակա տոկոսներ՝ 103,734.50 ՀՀ դրամ, վճարային սահմանաչափի գերաժախս՝ 1,118.50 ՀՀ դրամ, գերաժախսի դիմաց հաշվարկված տույժ՝ 708 ՀՀ դրամ, պայմաններով նախատեսված այլ միջնորդավճարների գծով պարտք՝ 3,850 ՀՀ դրամ և պետական տուրքի գումար՝ 5,788.20 ՀՀ դրամ: Բացի այդ, Դատարանը վճռով սահմանել է, որ Բանկը կարող է Նաև 180,000 ՀՀ դրամ վարկի մնացորդին հաշվեգրել տոկոսներ՝ մինչև պարտավորության փաստացի կատարման օրը՝ տարեկան 48 տոկոս դրույքաչափով և նույնպես բռնագանձել այն Հաճախորդից: Նշված վճռով բացի սահմանված գումարից՝

295,199.20 ՀՀ դրամից, ինչպես նաև 180,000 ՀՀ դրամի նկատմամբ հաշվեգրվելիք 48 տոկոս տոկոսագումարից, Դատարանը որևէ այլ գումար, այդ թվում վարկի կամ քարտային հաշվի սպասարկման վճար, Հաճախորդից Բանկի օգտին բռնագանձելու վերաբերյալ որևէ դրույթ չի սահմանել: Սա նշանակում է, որ վերոնշյալ վճռով Բանկն իրավունք չունի ԴԱՀԿ-ի կողմից Հաճախորդից բռնագանձվող և Բանկին ուղղվող գումարն ուղղել որևէ այլ պարտավորության մարմանը, քան սահմանված է Դատարանի վճռով: Բանկն իրավունք ունի ԴԱՀԿ-ի կողմից վերոնշյալ դատական ակտի հիման վրա Հաճախորդից բռնագանձվող և Բանկին փոխանցվող գումարն ուղղել բացառապես հիմնական բռնագանձվող գումարի՝ 295,199.20 ՀՀ դրամի, ինչպես նաև 180,000 ՀՀ դրամի նկատմամբ տարեկան 48 տոկոս հաշվեգրվող տոկոսադրույքների մարմանը՝ Պայմանագրով և օրենքով սահմանված հերթականությամբ:

Այսպիսով, պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի ուսումնասիրությունից և իրականացված հաշվարկներից պարզ է դարձել, որ համաձայն Դատարանի կողմից կայացված վճռի և ԴԱՀԿ կողմից Հաճախորդից բռնագանձված գումարները Հաճախորդի պարտավորությանն ուղղելու արդյունքում Հաճախորդի պարտքը Բանկի նկատմամբ պետք է կազմի 206,105 ՀՀ դրամ, որից՝

1. Ժամկետանց վարկի մնացորդ՝ 30,937 ՀՀ դրամ,
2. Ժամկետանց վարկի դիմաց հաշվեգրված տուգանային տոկոսագումար՝ 175,167 ՀՀ դրամ:

Այսպիսով, հաշվի առնելով վերոգրյալը, ինչպես նաև այն, որ Բանկի կողմից ներկայացրած Հաճախորդի՝ Բանկի նկատմամբ ունեցած պարտավորության չափն ավելի քիչ է կազմել, քան համաձայն կայացված դատական ակտի հաշվարկվել է պահանջի քննության ընթացքում, Հաշտարարը գտնում է, որ Բանկը Հաճախորդից չի գանձել դատարանի վճռով չսահմանված գումար, հետևաբար՝ այս մասով Հաճախորդի

պահանջը չի հիմնավորվել: Ինչ վերաբերում է Բանկի կողմից ներկայացրած սպասարկման վճարներին, ապա Բանկը դրանք իրավունք չունի Հաճախորդից բռնագանձել Դատարանի կողմից կայացրած վճռի և դրա հիման վրա տրված կատարողական թերթի շրջանակներում:

Այսպիսով, հաշվի առնելով վերոգրյալը, ինչպես նաև պահպանելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 11-րդ հոդվածով սահմանված ընթացակարգային կանոնների պահանջները, հիմք ընդունելով ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի, ՀՀ քաղաքացիական դատավարության օրենսգրքի դրույթները, դատարանի կողմից կայացրած վճիռը, ինչպես նաև առաջնորդվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 14-րդ հոդվածի 1-ին կետով՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը որոշել է մերժել Հաճախորդի պահանջն ընդդեմ Բանկի:

ՊԱՆԱՆՁ 6

Բանկային հաշիվների քաղվածքները Հաճախորդին չուղարկելու մասին

Հաճախորդը հանդիսացել է «Ա» բանկի հաճախորդ: Հետագայում «Բ» բանկի և «Ա» բանկի միավորման գործարքի հետևանքով օրենքով սահմանված կարգով այժմ հանդիսանում է «Բ» բանկի հաճախորդ: Հաշվի առնելով ՀՀ օրենսդրության պահանջները և այն, որ միավորման արդյունքում պահպանվող բանկին են անցնում միացող բանկի հաճախորդների բոլոր իրավունքներն ու պարտավորությունները՝ Հաճախորդը պատշաճ կերպով կատարել է իր պարտականությունները Բանկի նկատմամբ, իսկ Բանկը՝ ոչ: «Ա» բանկի պաշտոնական էլեկտրոնային փոստից Հաճախորդը յուրաքանչյուր ամիս ստացել է իր բանկային հաշիվների քաղվածքները՝ «Բանկային ավանդների ներգրավման» մասին ՀՀ օրենքի 6-րդ հոդվածին համապատասխան: Վերջին քաղվածքները, որ իրեն են ուղարկվել 01.05.2016թ-ին Հաճախորդի՝ բանկում գրանցված էլեկտրոնային փոստին, վերաբերել են 01.04.2016-30.04.2016 -ին (30 օր): Այս վերջին քաղվածքից հետո բանկի կողմից պաշտոնական էլեկտրոնային փոստից իրեն ուղարկվել են տարբեր բովանդակության նամակներ (հայտարարություն, Նոր բանկային պրոդուկտներ և այլն), և մինչ օրս Հաճախորդը չի ստացել հաջորդող 2016թ.-ի մայիս ամսվա (30 օր) իր բանկային հաշիվների քաղվածքները:

Հաշտարարին ներկայացված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը պահանջել է, որ Բանկը կարճ ժամանակահատվածում վերացնի իր՝ «Բանկային ավանդների ներգրավման» մասին ՀՀ օրենքի

6-րդ հոդվածով նախատեսված բանկի ծառայություններից օգտվող ավանդատուի իրավունքների խախտումը և խախտման փաստն ընդունելու և հաստատելու դեպքում իրականացնի «Բանկային ավանդների ներգրավման» մասին ՀՀ օրենքի 12-րդ հոդվածի 1-ին մասով նախատեսված պարտավորությունը, այն է՝ վճարի տույժ՝ 300,000 ՀՀ դրամի չափով:

Բանկը, մասնավորապես, նշել է, որ բարձրացված խնդիրը կապված է առաջին հերթին տեխնիկական թերության հետ, որը տեղի է ունեցել «Ա» բանկի և «Բ» բանկի վերակազմակերպման գործընթացների արդյունքում, ինչպես նաև կրում է ձևական բնույթ, քանի որ Հաճախորդի կողմից միայն վարկային պայմանագրով սահմանված վարկի գումարի մարումներ են կատարվել այն հաշվով, որի համար քաղվածքներ է պահանջում Հաճախորդը՝ հստակ իմանալով իր վարկային պայմանագրի մարման յուրաքանչյուր վճարման օրը և վճարման չափը: Այս հանգամանքներն ակնհայտ են դառնում Հաճախորդի վարկային պայմանագրի և հաշվի քաղվածքների ուսումնասիրությունից: Վերոգրյալից ելնելով՝ Բանկը նշել է, որ Հաճախորդի պահանջը, որ բխում է «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքի 5-րդ հոդվածից և 12-րդ հոդվածի 1-ին կետից, հիմնավոր չէ, քանի որ Հաճախորդն, ըստ էության, հանդիսացել է ոչ թե ավանդատու, այլ՝ վարկառու: Հաճախորդի պահանջը, մասնավորապես, հակասում է հիշյալ օրենքի նպատակին և 1-ին հոդվածին: Բանկը նշել է, որ ուշադրության է արժանի նաև Հաճախորդի՝ ավանդատու չհանդիսանալը հավաստող այն հանգամանքը, որ միմյանց հաջորդող 12 ամիսների ընթացքում Հաճախորդը երբևէ Բանկին դիմում կամ պահանջ չի ներկայացրել իր ունեցած ավանդների, դրանց վրա հաշվեգրված տոկոսների վերաբերյալ քաղվածքներ ստանալու համար: Ուստի և Բանկը գտել է, որ Հաճախորդի ներկայացրած իրեն՝ որպես ավանդատուի, «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքի 6-րդ հոդվածի և 12-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն 12 հատ 300,000 ՀՀ

7. Բանկի կողմից չի ներկայացվել ապացույց 01.05.2016թ.-ից մինչև 30.05.2017թ.՝ պահանջը Հաշտարարին ներկայացնելու օրը, Հաճախորդին հաշվի քաղվածք տրամադրելու մասին:

8. Բանկի կողմից ներկայացված քաղվածքների համաձայն հաշվետու ժամանակաշրջան է համարվում յուրաքանչյուր ամսվա 1-ից մինչև տվյալ ամսվա վերջին օրը: 2016թ.-ի մայիսի 1-ից հետո մինչև 2017թ. ապրիլի 30-ը յուրաքանչյուր հաշվետու ժամանակաշրջանում կատարվել են դեբետագրումներ և կրեդիտագրումներ:

9. Հաճախորդը 15.05.2017թ.-ին Բանկին ներկայացրել է բողոք-պահանջ՝ Նշելով, որ չի ստացել 2016թ. մայիս ամսվա (30 օր) իր բանկային հաշիվների քաղվածքները: Բողոք-պահանջով Հաճախորդը պահանջել է վերացնել իր՝ «Բանկային ավանդների ներգրավման» մասին ՀՀ օրենքի 6-րդ հոդվածով նախատեսված բանկի ծառայություններից օգտվող ավանդատուի իրավունքների խախտումը և խախտման փաստն ընդունելու և հաստատելու դեպքում իրականացնի «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքի 12-րդ հոդվածի 1-ին մասով նախատեսված պարտավորությունը: Բանկը Հաճախորդի բողոք-պահանջը մերժել է:

10. Հաշտարարին ներկայացված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը պահանջել է, որ Բանկը կարճ ժամանակահատվածում վերացնի իր՝ «Բանկային ավանդների ներգրավման» մասին ՀՀ օրենքի 6-րդ հոդվածով նախատեսված բանկի ծառայություններից օգտվող ավանդատուի իրավունքների խախտումը և խախտման փաստն ընդունելու և հաստատելու դեպքում իրականացնի «Բանկային ավանդների ներգրավման» մասին ՀՀ օրենքի 12-րդ հոդվածի 1-ին մասով նախատեսված պարտավորությունը, այն է՝ վճարի տույժ՝ 300,000 ՀՀ դրամի չափով:

Այսպիսով՝ պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի, կողմերի ներկայացրած բացատրությունների և առարկությունների, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծությունից Հաշտարարը հանգել է հետևյալին.

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի (այսուհետ՝ Նաև Օրենսգիրք) 345-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ պարտավորության ուժով մի անձը (պարտապանը) պարտավոր է մեկ այլ անձի (պարտատիրոջ) օգտին կատարել որոշակի գործողություն. այն է՝ վճարել դրամ, հանձնել գույք, կատարել աշխատանք, մատուցել ծառայություն և այլն, կամ ձեռնպահ մնալ որոշակի գործողություն կատարելուց, իսկ պարտատերն իրավունք ունի պարտապանից պահանջել կատարելու իր պարտականությունը: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ պարտավորությունները ծագում են պայմանագրից, մնաս պատճառելու հետևանքով և սույն օրենսգրքում նշված այլ հիմքերից:

Օրենսգրքի 347-րդ հոդվածի համաձայն՝ պարտավորությունները պետք է կատարվեն պատշաճ պարտավորության պայմաններին, օրենքին և այլ իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան, իսկ նման պայմանների ու պահանջների բացակայության դեպքում՝ գործարար շրջանառության սովորույթներին կամ սովորաբար ներկայացվող այլ պահանջներին համապատասխան:

Օրենսգրքի 408-րդ հոդվածի համաձայն՝ պարտավորության խախտում է համարվում այն չկատարելը կամ անպատշաճ (կետանցով, ապրանքների, աշխատանքների և ծառայությունների թերություններով կամ պարտավորության բովանդակությամբ որոշվող այլ պայմանների խախտմամբ) կատարելը:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 369-րդ հոդվածի համաձայն՝ տուժանք (տուգանք, տույժ) է համարվում օրենքով կամ պայմանագրով որոշված այն դրամական գումարը, որը պարտապանը պարտավոր է վճարել պարտատիրոջը՝

պարտավորությունը չկատարելու կամ անպատշաճ կատարելու դեպքում՝ ներառյալ կատարման կետանցի դեպքում: Տուժանք վճարելու պահանջով պարտատերը պարտավոր չէ ապացուցել, որ իրեն վնաս է պատճառվել: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ տուժանքով ապահովվում է միայն իրական պահանջը: Նույն հոդվածի 3-րդ մասի համաձայն՝ պարտատերն իրավունք չունի պահանջել վճարելու տուժանք, եթե պարտապանը պատասխանատվություն չի կրում պարտավորությունը չկատարելու կամ անպատշաճ կատարելու համար:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 371-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ պարտատերն իրավունք ունի պահանջել վճարելու օրենքով սահմանված տուժանքը (օրինական տուժանքը), անկախ այն բանից, կողմերի համաձայնությամբ նախատեսված է այն վճարելու պարտականություն, թե՛ ոչ: ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 372-րդ հոդվածի համաձայն՝ եթե վճարման ենթակա տուժանքն ակնհայտորեն անհամաչափ է պարտավորության խախտման հետևանքներին, դատարանն իրավունք ունի պակասեցնել այն:

«Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքի (այսուհետ՝ Նաև Օրենք) 12-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ բանկի ծառայություններից օգտվող ավանդատուի իրավունքների խախտման փաստը հաստատվելու դեպքում բանկը պարտավոր է ավանդատուին 30 օրվա ընթացքում վճարել երեք հարյուր հազար դրամ: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ սույն հոդվածի 1-ին մասը չի կարող մեկնաբանվել որպես վնասների հատուցում պահանջելու ավանդատուի իրավունքը սահմանափակող կամ բացառող դրույթ:

Տուժանքը հանդիսանում է լրացուցիչ պարտավորություն, որն ուղղված է հիմնական պարտավորության պատշաճ կատարումն ապահովելուն: Տուժանքի հատուցում ստանալու իրավունք ունեցող պարտավորության կողմի օրինական

ակնկալիքը չի կարող լինել միայն մյուս կողմին պատասխանատվության ենթարկելը, այլ՝ Նաև պարտավորության պատշաճ կատարմանը հասնելը և հետագայում պարտավորության խախտման դեպքերը կանխելը: Բացի այդ, տուժանքը չպետք է ուղղվի պարտատիրոջ շահույթ ստանալուն կամ միայն մյուս կողմին վնաս պատճառելուն: ՀՀ վճռաբեկ դատարանն իր 29.02.2008թ. թիվ 3-27/ՏԴ գործով կայացված որոշմամբ արտահայտել է հետևյալ տեսակետը. տուժանքը նպատակաուղղված է ապահովելու պարտապանի կողմից պարտավորության կատարումը, իսկ դրա չկատարման կամ անպատշաճ կատարման դեպքում՝ նրա համար նախատեսել գույքային անբարենպաստ հետևանքներ՝ դրամական պատասխանատվություն, իսկ դատարանը կոչված է ապահովելու սահմանված տուժանքի չափի և պարտավորության խախտման հետևանքների ողջամիտ հարաբերակցությունը:

Տվյալ դեպքում «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքով նախատեսված է օրինական տուժանք, որի էությունը հանգում է հետևյալին. բանկի ծառայություններից օգտվող ավանդատուի իրավունքների խախտման փաստը հաստատվելու դեպքում բանկը վճարում է տուժանք 300,000 ՀՀ դրամի չափով:

Օրենսգրքի 887-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ վարկային պայմանագրով բանկը կամ այլ վարկային կազմակերպությունը (վարկատուն) պարտավորվում է պայմանագրով նախատեսված չափերով և պայմաններով դրամական միջոցներ (վարկ) տրամադրել փոխառուին, իսկ փոխառուն պարտավորվում է վերադարձնել ստացված գումարը և տոկոսներ վճարել դրանից:

«Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքի 2-րդ հոդվածի 1-ին մասի 1-ին կետի համաձայն՝ **բանկային ավանդ** են համարվում՝ բանկային ավանդը կամ **բանկային հաշվում առկա դրամական միջոցները**: Նույն հոդվածի Նույն մասի 2-րդ կետի համաձայն՝ ավանդային

պայմանագիրը սույն օրենքով սահմանված ավանդը ներգրավելու նպատակով կնքված պայմանագիր է:

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի 64-րդ հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ իրավաբանական անձի՝ այլ իրավաբանական անձի միանալու դեպքում միացած իրավաբանական անձի իրավունքները և պարտականություններն անցնում են վերջինիս՝ փոխանցման ակտին համապատասխան:

Վերը նշված նորմերից բխում է, որ բանկային հաշվին առկա դրամական միջոցները նույնպես համարվում են բանկային ավանդ, ուստի բանկային հաշվի պայմանագիրն, որի վրա մուտքագրվելու են դրամական միջոցներ, նույնպես համարվում է ավանդային պայմանագիր: Միակ չափանիշը պայմանագիրն ավանդային որակելու համար այն է, որ պայմանագիրը պետք է կնքված լինի ավանդ ներգրավելու նպատակով: Տվյալ դեպքում «Ա» բանկի և Հաճախորդի միջև առկա են եղել բանկային հաշվի և վարկային հարաբերություններ: «Ա» բանկի «Բ» բանկին միանալու արդյունքում Հաճախորդի բանկային հաշվի և վարկային պայմանագրերից բխող իրավունքները և պարտականությունները փոխանցվել են «Բ» բանկին: Բանկի և Հաճախորդի միջև առկա բանկային հաշվի պայմանագրով բացվել են երկու հաշիվներ՝ ՀՀ դրամով և ԱՄՆ դոլարով, որոնք չեն համարվում վարկային հաշիվներ, այսինքն՝ այդ հաշիվները նախատեսված չեն միայն Հաճախորդին տրամադրված վարկի սպասարկման համար: Այլ կերպ ասած՝ Բանկում բացված Հաճախորդի հաշիվները կարող են ծառայել ավանդի ներգրավման համար, ինչպես նաև կողմերի միջև առկա վարկային հարաբերություններով վճարումներ կատարելուն և այլն: Ուստի Բանկի այն պնդումը, որ այս գործով կողմերի միջև առկա չեն ավանդային պայմանագրից բխող իրավահարաբերություններ, այլ միայն վարկային, չի համապատասխանում գործի փաստերին, և Հաշտարարը հաստատված է համարում, որ կողմերի միջև առկա են ավանդային հարաբերություններ:

Հաջորդ իրավական հարցն այն է, թե արդյոք տվյալ իրավիճակում Բանկը խախտել է Հաճախորդի իրավունքները, մասնավորապես՝ պարտավոր էր տրամադրել հաշվի քաղվածքներ և չի տրամադրել:

Օրենքի 6-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ բացառությամբ սույն հոդվածի 2-րդ մասով նախատեսված դեպքի, բանկը պարտավոր է առնչվազն երեսնօրյա պարբերականությամբ ավանդատուին տրամադրել ավանդատուի՝ *բանկում առկա յուրաքանչյուր հաշվի վերաբերյալ հաշվի քաղվածք*, որում հստակ և առանց որևէ շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող ձևակերպումների ներկայացվում են՝ 1. յուրաքանչյուր օրվա կտրվածքով հաշվի դեբետագրումները, կրեդիտագրումները և հաշվի մնացորդը, 2. վաստակած տարեկան տոկոսային եկամտաբերության չափը, 3. ստացված տոկոսի գումարը, 4. գանձված սակագները և տուժանքները, 5. հաշվետու ժամանակաշրջանի օրերի քանակը: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ բանկը պարտավոր չէ ավանդատուին հաշվի քաղվածք տրամադրել, եթե հաշվետու ժամանակաշրջանում բանկը տվյալ հաշիվը չի դեբետագրել կամ կրեդիտագրել:

Նույն հոդվածի 5-րդ մասի համաձայն՝ սույն հոդվածով նախատեսված քաղվածքներն ավանդատուին տրամադրվում են գրավոր եղանակով՝ փոստային կապի միջոցով, բացառությամբ այն դեպքի, երբ ավանդատուն իր գրավոր, այդ թվում՝ էլեկտրոնային եղանակով ներկայացված դիմումի հիման վրա հրաժարվել է հաշվի քաղվածքները փոստային կապի միջոցով ստանալու իրավունքից՝ հաշվի քաղվածքներն էլեկտրոնային կամ կապի այլ միջոցներով կամ բանկի տարածքում առձեռն ստանալու պայմանով: Հաշվի քաղվածքներն էլեկտրոնային կամ կապի այլ միջոցներով կամ բանկի տարածքում առձեռն ստանալու ավանդատուի իրավունքը սահմանափակող պայմանը կամ համաձայնությունն առոչինչ է: Ընդ որում, բանկն իրավունք չունի ավանդատուին պարտադրելու, այդ թվում՝ ավանդատուի համար ոչ բարենպաստ իրավի-

ճակ ստեղծելու, որ ավանդատուն հրաժարվի հաշվի քաղվածքները փոստային կապով ստանալու իր իրավունքից:

Վերը նշված նորմերից բխում է, որ բոլոր դեպքերում բանկը պարտավոր է երեսնօրյա պարբերականությամբ տրամադրել հաշվի քաղվածք, որը պետք է պարունակի Օրենքով նախատեսված տեղեկությունները, բացառությամբ այն դեպքի, երբ հաշվետու ժամանակաշրջանում բանկը տվյալ հաշիվը չի դեբետագրել կամ կրեդիտագրել: Սույն գործի փաստերի համաձայն Բանկը Հաճախորդի երկու հաշիվների համար էլ հաշվետու ժամանակաշրջան է համարել յուրաքանչյուր ամսվա 1-ից մինչև տվյալ ամսվա վերջին օրը: Ընդ որում՝ 01.05.2016թ.-ից մինչև 30.04.2017թ. յուրաքանչյուր հաշվետու ժամանակաշրջանում Հաճախորդի երկու հաշիվներով էլ կատարվել են դեբետագրումներ և կրեդիտագրումներ, ուստի Բանկը պարտավոր է տրամադրել հաշվի քաղվածքներ յուրաքանչյուր հաշվետու ժամանակաշրջանի համար: Պայմանագրով որպես հաշվի քաղվածքի ստացման եղանակ է ընտրված էլեկտրոնային փոստը: Բանկը չի ներկայացրել որևէ ապացույց Հաճախորդի էլեկտրոնային հասցեին հաշվի քաղվածքներն ուղարկելու մասին, բացի այդ՝ Հաշտարարին ներկայացված պատասխան գրությամբ չի հերքել քաղվածքների չուղարկման փաստը, ուստի Հաշտարարը հաստատված է համարում, որ Հաճախորդին 01.05.2016թ.-ից մինչև 30.04.2017թ. ընկած ժամանակահատվածում երեսնօրյա պարբերականությամբ պետք է ուղարկվեին բանկային հաշվի քաղվածքներ, սակայն դրանք չեն ուղարկվել Պայմանագրով սահմանված կարգով՝ Հաճախորդի էլեկտրոնային փոստի հասցեին: Այսինքն՝ խախտվել են ավանդատուի՝ հաշվի քաղվածք ստանալու իրավունքը, ինչպիսի պայմաններում Բանկը պետք է վճարի Հաճախորդին տուժանք՝ 300,000 ՀՀ դրամի չափով:

Քանի որ Հաճախորդը Բանկի դեմ ներկայացրել է 12 առանձին պահանջներ յուրաքանչյուր ամսվա քաղվածքը չուղարկելու համար առան-

ձին 300,000 ՀՀ դրամ վճարելու մասին, իսկ սույն պահանջ-դիմումով պահանջում է միայն մայիս ամսվա բանկային հաշվի քաղվածքը չտրամադրելու համար 300,000 ՀՀ դրամ, Հաշտարարն անհրաժեշտ է համարում անդրադառնալ այն հարցին, թե տվյալ դեպքում Հաճախորդն իրավունք ունի ստանալու 300,000 ՀՀ դրամ յուրաքանչյուր հաշվի քաղվածքը չստանալու համար, թե բոլոր հաշվի քաղվածքների չուղարկման փաստը հաստատվելու դեպքում ենթակա է վճարման մեկ ընդհանուր 300,000 ՀՀ դրամ:

Այդ իրավական հարցի պարզաբանման համար անհրաժեշտ է վերլուծության ենթարկել «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքի 12-րդ հոդվածի 1-ին մասով նախատեսված գումարի գանձման էությունը և իրավակարգավորմամբ ամրագրված օրենսդրի իրական կամքը:

«Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքը նախատեսում է բանկերի համար պատասխանատվության երկու տեսակ ավանդատուի իրավունքների խախտման համար, որոնցից մեկը պետության առջև, իսկ մյուսը՝ ավանդատուի: Այսպես՝ «Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքի 11-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ Բանկի կողմից սույն օրենքի և դրա հիման վրա ընդունված այլ իրավական ակտերի պահանջները խախտելու համար Կենտրոնական բանկը կարող է նշանակել տուգանք՝

- 1) հարյուր հազար դրամի չափով, եթե խախտմանը նախորդող 365 օրվա ընթացքում բանկը նշված պահանջների խախտում թույլ չի տվել.
- 2) երկու հարյուր հազար դրամի չափով, եթե խախտմանը նախորդող 365 օրվա ընթացքում բանկը թույլ է տվել նշված պահանջների մեկ խախտում.
- 3) իննգ հարյուր հազար դրամի չափով, եթե խախտմանը նախորդող 365 օրվա ընթացքում բանկը թույլ է տվել նշված պահանջների երկու և ավելի խախտում:

Նույն հոդվածի 3-րդ մասի համաձայն՝ տուգանքը գանձվում է Կենտրոնական բանկի հայցով՝ դատարանի վճռով այն դեպքում, երբ բանկը համաձայն չէ տուգանքի նշանակման կամ տուգանքի չափի հետ: Տուգանքը գանձվում է՝ հոգուտ Հայաստանի Հանրապետության պետական բյուջեի եկամուտների: Նույն հոդվածի 4-րդ մասը նախատեսում է՝ սույն օրենքի կիրառման նպատակով սույն օրենքի և դրա հիման վրա ընդունված այլ ակտերի յուրաքանչյուր պահանջի մի քանի խախտումներ թույլ տալու դեպքում յուրաքանչյուր խախտում համարվում է առանձին խախտում: Սույն հոդվածով սահմանված պատասխանատվության միջոցները Կենտրոնական բանկը կիրառում է «Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված կարգով:

«Բանկային ավանդների ներգրավման մասին» ՀՀ օրենքի 12-րդ հոդվածի 1-ին մասի համաձայն՝ բանկի ծառայություններից օգտվող ավանդատուի իրավունքների խախտման փաստը հաստատվելու դեպքում բանկը պարտավոր է ավանդատուին 30 օրվա ընթացքում վճարել երեք հարյուր հազար դրամ: Նույն հոդվածի 2-րդ մասի համաձայն՝ սույն հոդվածի 1-ին մասը չի կարող մեկնաբանվել որպես վնասների հատուցում պահանջելու ավանդատուի իրավունքը սահմանափակող կամ բացառող դրույթ:

Վերը նշված նորմերի համակարգային մեկնաբանությունից բխում է, որ պետության առջև բանկի պատասխանատվությունը սահմանվել է հետևյալ սկզբունքով՝ հաշվի առնելով Օրենքով և դրա հիման վրա ընդունված ակտերի պահանջների խախտման քանակը, իսկ ավանդատուի առջև պատասխանատվությունը՝ նախատեսված է ավանդատու իրավունքների խախտման փաստը հաստատվելու ուժով, այսինքն՝ վերջին դեպքում էական չէ, թե իրավունքների խախտումը քանի անգամ է տեղի ունեցել, խախտումը եղել է տևական ժամանակ, թե մեկանգամյա, ընդհատումներով, թե անընդհատ, բանկն ավանդատուին վճարում է երեք հարյուր հազար դրամ

այդ խախտումների փաստի հաստատման դեպքում: Քաղաքացիաիրավական հարաբերությունների սուբյեկտների կողմից պարտավորության չկատարման կամ այն ոչ պատշաճ կատարելու դեպքում անհրաժեշտություն է առաջանում իրավախախտողի նկատմամբ կիրառել այնպիսի միջոցներ, որոնք ապահովվելով պատշաճ ներգործություն՝ իրավունքի սուբյեկտներին հարկադրեն կատարելու ստանձնած պարտավորությունները, ինչպես նաև կանխեն պարտավորության հետագա խախտումները: Տվյալ դեպքում իրավակարգավորման նպատակն ուղղված է ավանդատուի իրավունքների խախտման փաստը հաստատվելու դեպքում Բանկին պարտավորության կատարմանը պարտադրելուն և հետագայում պարտավորության խախտումները կանխելուն: Այսինքն՝ ավանդատուի իրավունքների խախտման փաստը հաստատվելու դեպքում 300,000 ՀՀ դրամ Հաճախորդի օգտին բռնագանձվելու դեպքում Հաճախորդն այլևս չի կարող պահանջել մինչ այդ տեղի ունեցած այլ խախտումների համար նախատեսված 300,000 ՀՀ դրամ գումար, այլ միայն խախտման փաստը հաստատվելուց հետո, եթե տեղի ունենա նոր խախտում, ապա ավանդատուն իրավունք կունենա պահանջելու 300,000 ՀՀ դրամ: Այլ կերպ ասած՝ Հաշտարարի, դատարանի կամ արբիտրաժի կողմից ավանդատուի իրավունքների խախտման փաստը հաստատվելուց և նրա օգտին բանկից 300,000 ՀՀ դրամ բռնագանձելուց հետո ավանդատուն իրավունք կունենա պահանջել նորից 300,000 ՀՀ դրամի չափով օրինական տուժանքը միայն վերը նշված մարմինների որոշումներից հետո տեղի ունեցած խախտումների համար, իսկ նախորդ խախտումների համար տույժ այլևս չի կարող պահանջել, քանի որ բանկը արդեն իսկ տուգանվել է: Ընդ որում՝ էական չէ, թե վեճը քննող մարմինն անդրադարձել է այս կամ այն իրավունքի խախտմանը, թե ոչ, խախտման փաստը հաստատվել է մեկ կամ մի քանի իրավունքի խախտման ուժով, այլ կարևոր է խախտման փաստի հաստատումը, որից հետո միայն նոր խախտման փաստի հաստատման դեպքում բանկը կարող է ենթարկվել պատասխանատվության:

Սույն պահանջի քննությամբ պարզվեց, որ խախտվել է Հաճախորդի՝ հաշվի քաղվածք ստանալու իրավունքը, սակայն այն խախտվել է ոչ թե մեկ անգամ, այլ տասներկու անգամ, քանի որ իրար հաջորդող տասներկու հաշվետու ժամանակաշրջաններում Հաճախորդին չեն տրամադրվել հաշվի քաղվածքներ Պայմանագրով սահմանված ձևով: Այս դեպքում Հաշտարարը գտնում է, որ չի կարող Հաճախորդի պահանջը բավարարվել՝ տասներկու անգամ 300,000 ՀՀ դրամ բռնագանձելով, քանի որ Հաշտարարի կողմից մեկ անգամ միևնույն ավանդատուի իրավունքի խախտման փաստը հաստատվելու դեպքում, անձն իրավունք ունի ստանալու ընդամենը 300,000 ՀՀ դրամ գումար՝ անկախ այն հանգամանքից, թե Հաճախորդը ներկայացրել է մեկ պահանջ, թե տասներկու:

Ամփոփելով՝ նշենք, որ բանկային հաշվի քաղվածք չուղարկելով հաստատվում է Հաճախորդի՝ որպես ավանդատուի իրավունքների խախտման փաստը, և Բանկը պետք է վճարի Հաճախորդին 300,000 ՀՀ դրամ գումար:

Այսպիսով՝ Հաշտարարը, հաշվի առնելով վերոգրյալը և ղեկավարվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 14-րդ հոդվածի 1-ին մասով, որոշում է կայացրել բավարարել Հաճախորդի պահանջն ընդդեմ Բանկի:

ՊԱՆԱՆԶ 7

Վնասի չափի անհամաձայնության և կետանցված օրերի համար տույժի կիրառման մասին

Տեղի է ունեցել ճանապարհատրանսպորտային պատահար, որի արդյունքում սեփականության իրավունքով Հաճախորդին պատկանող «Opel Vectra 1.8» մակնիշի ավտոմեքենային պատճառվել է վնաս: Պատահարի վայր են ժամանել ՃՈ աշխատակիցները և արձանագրել դեպքը, որի հիման վրա վարչական վարույթ է իրականացվել, սակայն հետագայում վարչական վարույթի իրականացումը կարճվել է: Ստանալով Փորձագետի եզրակացությունը՝ Հաճախորդը հայտային դիմում է ներկայացրել Ընկերությանը և օրենքով սահմանված ժամկետում չի ստացել որևէ գրավոր փաստաթուղթ պահանջի վերաբերյալ: Խնդրի լուծման համար Հաճախորդը բողոք-պահանջ է ներկայացրել Ընկերություն և ստացել պատասխան, որի համաձայն Ընկերությունը կայացրել է ապահովագրական հատուցման որոշում, և որպես ապահովագրական հատուցում, վճարել է 46,500 ՀՀ դրամ, ինչի հետ Հաճախորդը համաձայն չէ: Վերջինս նշել է, որ հանդիսանում է տվյալ պատահարի լիարժեք տուժող կողմ, և իր կողմից չեն կատարվել այնպիսի գործողություններ, որոնք կարող էին հակասել ՃԵԿ-ի կանոններին:

Հաշտարարին ուղղված պահանջ-դիմումով Հաճախորդը պահանջում է, որ Ընկերությունը հատուցի ավտոմեքենային պատճառված վնասը, որը կազմում է 120,000 ՀՀ դրամ, ինչպես նաև տրամադրի կետանցման օրերի համար Պայմաններով նախատեսված տույժերը:

Պահանջի վերաբերյալ Ընկերությունը նշել է, որ «Opel Vectra 1.8» մակնիշի և «VAZ 2107» մակնիշի ավտոմեքենաների մասնակցությամբ տեղի ունեցած ՃՏՊ-ի առնչությամբ Հաճախորդի կողմից Ընկերությանն է ներկայացվել գույքին պատճառված վնասների գծով ապահովագրական հատուցում ստանալու վերաբերյալ դիմում: Դիմումի հիման վրա կազմվել է ավտոտրանսպորտային միջոցին պատճառված վնասի գնահատման հաշվետվությունը, համաձայն որի «Opel Vectra 1.8» մակնիշի ավտոմեքենային պատճառված վնասը գնահատվել է 93,000 ՀՀ դրամ: Հիմք ընդունելով ՀՀ «Փորձաքննությունների ազգային բյուրո» ՊՈԱԿ-ի կողմից կազմված եզրակացությունը՝ Ընկերության կողմից կազմվել է ապահովագրական հատուցում վճարելու վերաբերյալ որոշում, համաձայն որի «Opel Vectra 1.8» մակնիշի ավտոմեքենայի սեփականատիրոջը, որպես ապահովագրական հատուցում, վճարվել է 46,500 ՀՀ դրամ: Ընկերությունը ներկայացվել է բողոք-պահանջ, որի պատասխանն Ընկերությունը ներկայացրել է գրությանը կից:

Այսպիսով, պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի, առկա նյութերի և օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծությունը հանգեցրել է հետևյալին.

Տեղի է ունեցել «Opel Vectra 1.8» մակնիշի և «VAZ 2107» մակնիշի ավտոմեքենաների փոխներգործություն, ուստի տվյալ պարագայում անհրաժեշտ է ղեկավարվել Օրենսգրքի 1058-րդ հոդվածով սահմանված՝ վնասի հատուցման համար պատասխանատվության ընդհանուր հիմքերով:

Ընկերությունը պարտավոր է ԱՊՊԱ պայմանագրով սահմանված պատահար տեղի ունենալու դեպքում *տուժողին* հատուցել վերջինիս և/կամ նրա գույքին պատճառված վնասները: Ընդ որում, Ընկերության կողմից տրվող հատուցումը պետք է բավարար լինի վնասված գույքի՝ մինչև պատահարի պահն առկա փաստացի վիճակը վերականգնելու համար:

Հայտային դիմումի ներկայացման օրվա դրությամբ գործող «Հայաստանի Ավտոապահովագրողների բյուրո» ԻԱՄ խորհրդի կողմից հաստատված RL 1-001 կանոնների (այսուհետ՝ Նաև Կանոններ) 94 կետի համաձայն՝ ԴՍԱ-ն մերժում կամ սույն գլխով նախատեսված դեպքերում համապատասխան չափով նվազեցնում է ապահովագրական հատուցման վճարումը, եթե ... 5) *պատահարի առաջացման մեջ առկա է տուժողի կամ տուժողի ավտոտրանսպորտային միջոցը տիրապետող անձի ոչ դիտավորյալ մեղքը, որի դեպքում հատուցումը նվազեցվում է տվյալ տուժողի գույքին պատճառված վնասների՝ ա. 100%-ի չափով, եթե վերջինս տվյալ պատահարում միակ մեղավորն է, բ. 50%-ի չափով, եթե պատահարում առկա է նաև այլ անձանց մեղքը:*

Տվյալ պարագայում Ընկերության կողմից առանց պատճառների փորձաքննության նշանակելու հիմք է ընդունվել ՃՈ կողմից նշանակված և ՀՀ «Փորձաքննությունների ազգային բյուրո» ՊՈԱԿ-ի կողմից կազմված ՃՏՊ առաջացման պատճառների փորձաքննություն իրականացնող փորձագետի եզրակացությունը, և կայացվել է Հաճախորդին պատճառված վնասի 50%-ի չափով ապահովագրական հատուցում վճարելու վերաբերյալ որոշում:

Անդրադառնալով առանց պատճառների փորձաքննություն նշանակելու և որոշում կայացնելու հարցին՝ Հաշտարարն անհրաժեշտ է համարում ընդգծել հետևյալը.

Սույն դեպքում կիրառելի է Ստանդարտ հատուցման գործընթաց 2-ը, քանի որ դեպքը չի բավարարում Պարզեցված հատուցման գործընթացի բոլոր պայմաններին և ապահովագրական պատահարի գծով իրականացվել է վարչական վարույթ: Ընդ որում, հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ վարչական վարույթ իրականացնող մարմինն իր որոշման մեջ չի անդրադարձել մեղավորության հարցին, ուստի տեղի ունեցած ԱՊՊԱ պատահարում անձի մեղավորության աստիճանը պետք է որոշվեր պատճառների փորձագետի կողմից՝ Հավելված 7-ի համաձայն:

Այսպիսով, վերոնշյալ կարգավորումների համաձայն, Ընկերությունը պարտավոր էր նշանակել պատճառների փորձաքննություն և դրա արդյունքներով կայացնել որոշում:

Ելնելով վերոնշյալից և հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ Հաճախորդը Հաշտարարին ներկայացված պահանջ-դիմով հայտնել է իր անհամաձայնությունը մեղավորության հարցի վերաբերյալ՝ Հաշտարարը պահանջի քննությանը ներգրավել է մասնագետ պատճառների փորձաքննություն իրականացնելու համար և համաձայն «Փորձագիտական կենտրոն» ՊՈԱԿ-ի կողմից իրականացված ՃՏՊ առաջացման պատճառների փորձաքննություն իրականացնող փորձագետի եզրակացության՝ ինչպես «OPEL VECTRA» մակնիշի ավտոմոբիլի վարորդը, այնպես էլ «ՎԱԶ-2107» մակնիշի ավտոմոբիլի վարորդը ճանաչվել են պատահարում մեղավոր: Նշվածից բխում է, որ պատահարի առաջացման մեջ առկա է ինչպես տուժողի՝ Հաճախորդի ոչ դիտավորյալ մեղքը, այնպես էլ այլ անձի՝ վթարին մասնակից մյուս վարորդի մեղքը, որի դեպքում հատուցումը պետք է նվազեցվի Հաճախորդի գույքին պատճառված վնասների 50%-ի չափով:

Ելնելով վերոնշյալից և հաշվի առնելով այն Պայմանների 94-րդ կետի 5-րդ ենթակետի պահանջը՝ Հաշտարարն արձանագրում է, որ Հաճախորդին պատճառված վնասի դիմաց Ընկերությունը 50%-ի չափով ապահովագրական հատուցում վճարելու պարտականություն ունի:

Հաճախորդն անհամաձայնություն է հայտնել նաև Ընկերության կողմից իրականացված ավտոմեքենային պատճառված վնասի գնահատման արդյունքների վերաբերյալ, որի համաձայն՝ «Opel Vectra 1.8» մակնիշի ավտոմեքենային պատճառված վնասի չափը գնահատվել էր 93,000 ՀՀ դրամ: Ուստի Հաշտարարը պատվիրակել է վնասի գնահատման փորձաքննություն: Ստացված եզրակացության համաձայն՝ «Opel Vectra 1.8» մակնիշի ավտոմեքենային պատճառված վնասի չափը կարող է կազմել 110,000 ՀՀ դրամ:

Հաշվի առնելով վերոգրյալը՝ Հաշտարարը գտնում է, որ Հաճախորդի պահանջը՝ մեքենային պատճառված վնասի դիմաց ապահովագրական հատուցում ստանալու մասով ենթակա է բավարարման «Opel Vectra 1.8» մակնիշի ավտոմեքենային պատճառված վնասի 50%-ի՝ 55,000 ՀՀ դրամ, և արդեն հատուցված գումարի՝ 46,500 ՀՀ դրամ, տարբերության՝ 8,500 ՀՀ դրամի չափով:

Անդրադառնալով տույժերի մասով հաճախորդի կողմից ներկայացված պահանջին՝ Հաշտարարն անհրաժեշտ է համարում ընդգծել հետևյալը.

Սույն դեպքում Հաճախորդի կողմից Ընկերություն է ներկայացվել տեղի ունեցած պատահարի արդյունքում իրեն սեփականության իրավունքով պատկանող «Opel Vectra 1.8» մակնիշի մեքենային պատճառված վնասի դիմաց ապահովագրական հատուցում ստանալու վերաբերյալ դիմում, որի հիման վրա Ընկերության կողմից վնասի փորձաքննությունը նշանակվել է և պատվեր ստացած փորձագետն ապահովել է վնասի փորձաքննության իրականացումը: Պատճառների փորձաքննություն Ընկերությունը չի նշանակել, սակայն ստանդարտ հատուցման գործընթաց 2-ի դեպքում պետք է նշանակել դիմումը ստանալուց հետո 1 օրվա ընթացքում, այսինքն՝ մինչև հատուցումը վճարելու փաթեթի մասին Հաճախորդին ծանուցելը կետանցել է պատճառների փորձաքննության նշանակման ժամկետը 16 օրով: Ընկերությունը կայացրել է Ապահովագրական հատուցումը վճարելու վերաբերյալ որոշումը և Ապահովագրական հատուցումը վճարելու փաթեթի մասին Հաճախորդին հատուցման դիմումում վկայակոչված էլեկտրոնային հասցեին ուղարկելու միջոցով ծանուցել է, որը պետք է ապահովել պատճառների և վնասի փորձաքննության արդյունքների ծանուցումը ստանալուց հետո, որպիսի պայմաններում Ապահովագրական հատուցումը վճարելու փաթեթի մասին ծանուցման ժամկետ չի կետանցվել:

Այսպիսով, սույն դեպքում բոլոր գործողությունների համար սահմանված ժամկետների

կետանցված օրերի քանակը 7 և ավելի է, մասնավորապես 16 օր կետանցվել է պատճառների փորձաքննության նշանակումը, որպիսի պայմաններում 16 օր կետանցի դիմաց հաշվեգրվող տույժի գումարը կազմում է 28,800 ՀՀ դրամ ($16 \times 1,800 = 28,800$), սակայն Ընկերության կողմից վճարման ենթակա տույժի գումարը Պայմանների 102-րդ կետի համաձայն չի կարող պակաս լինել 50,000 ՀՀ դրամից: Ելնելով վերոնշյալից՝ Հաշտարարն անհրաժեշտ է համարում ընդգծել, որ Ընկերության կողմից Հաճախորդին վճարման ենթակա ընդհանուր գումարը կազմում է 58,500 ՀՀ դրամ, որից 50,000 ՀՀ դրամը՝ որպես տույժի գումար, իսկ 8,500 ՀՀ դրամը՝ որպես մեքենային պատճառված վնասի դիմաց հավելյալ ապահովագրական հատուցման գումար:

Սույն դեպքում հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ բոլոր գործողությունների համար սահմանված ժամկետների կետանցված օրերի քանակը 7 և ավելի է, ուստի Հաշտարարը, հաշվի առնելով վերոգրյալը և ղեկավարվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 14-րդ հոդվածի 1-ին մասով, որոշել է Հաճախորդի պահանջը բավարարել մասնակի՝ 58,500 ՀՀ դրամի չափով:

ՊԱՆԱՆՁ 8

Առողջության ապահովագրության շրջանակներում ապահովագրական հատուցման մերժման մասին

Բանկի և Ընկերության միջև կնքվել է Առողջության ապահովագրության պայմանագիր, որի համաձայն Հաճախորդը հանդիսացել է Ապահովագրված անձ: Նախի ԲԿ-ում կատարվել են մի շարք հետազոտություններ և նշվել է, որ չորս ամիս անց պետք է կրկին իրականացվի հետազոտություն:

Հաճախորդը նշել է, որ Ընկերության հետ կնքվել է նոր պայմանագիր: Հաճախորդը պարանոցի հատվածում սուր ծակոցներ ունենալու խնդրով զանգահարել է Ընկերություն՝ մի փոքր վաղ հետազոտությունն իրականացնելու համար, սակայն բանավոր կերպով ստացել է մերժում: Իզմիրլյան ԲԿ-ում և Հայ-Ամերիկյան առողջության կենտրոնում իրականացվել են հետազոտություններ, որոնց համար Հաճախորդը կատարել է համապատասխանաբար 10,000 ՀՀ դրամի և 7,500 ՀՀ դրամի վճարումներ: Հաճախորդը դիմում է ներկայացրել Ընկերության գործակալ «Գարանտ Ասիսթանս» ՍՊԸ-ին և ստացել մերժում: Հաճախորդը համաձայն չէ տվյալ դիրքորոշման հետ, քանի որ նշված զննությունը մասնագետի նշանակումն է, ինչը ենթակա է հատուցման:

Հաշտարարին ներկայացված իր պահանջով Հաճախորդն Ընկերությունից պահանջել է տրամադրել ապահովագրական հատուցում՝ 17,500 ՀՀ դրամը:

Պահանջի վերաբերյալ Ընկերությունը նշել է, որ Ընկերության և Հաճախորդի միջև կնքվել է

Առողջության կամավոր ապահովագրության վկայագիրը՝ առողջության ապահովագրության Հիմնական A ծրագրով: Ընկերությունը նշել է, որ համաձայն այդ ծրագրի «Ապահովագրական հատուցման բացառություններ» բաժնի 10.4 կետի՝ առողջության ապահովագրության ծրագրով որպես ապահովագրական պատահար չեն դիտվում և փոխհատուցման ենթակա չեն ապահովագրվելու պահին անձի մոտ առկա էնդոկրին համակարգի հիվանդությունները: Հաճախորդին հատուցվել են նախկինում իրականացված խորհրդատվության և լաբորատոր-գործիքային հետազոտությունների ծախսերը, քանի որ այդ պայմանագրի կնքման պահին նա չի ունեցել էնդոկրին համակարգի հայտնաբերված հիվանդություն և այնուհետև կնքվել է նոր պայմանագիր և ապահովագրվելու պահին հաճախորդի մոտ արդեն առկա է եղել էնդոկրին համակարգի հիվանդություն՝ հանգուցավոր խափա, որի կապակցությամբ իրականացվող խորհրդատվությունների, հետազոտությունների և բուժման համար իրականացված ծախսերը հատուցման ենթակա չեն: Ընկերությունը նշել է, որ նշված հիմնավորմամբ էլ Հաճախորդի կողմից ներկայացված դիմում-բողոքները մերժվել են: Ընկերությունն իր գրությանը կից ներկայացրել է պահանջված փաստաթղթերը:

Պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի, կողմերի ներկայացրած փաստարկների, ինչպես նաև օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծությունը հանգել է հետևյալին.

Ընկերության և Բանկի միջև կնքված Կամավոր բժշկական ապահովագրության վկայագրին կից գործող «Կամավոր բժշկական ապահովագրության պայմաններ» Հավելված 4-ի 3.2 կետի համաձայն՝ ապահովագրական պատահար է հանդիսանում ապահովագրված անձի՝ Պայմանագրին/Վկայագրի պայմանների համաձայն և դրա գործողության ժամանակահատվածում փաստացի հաստատված բժշկական հաստատություն և/կամ պայմանագրով/վկայագրով նախատեսված կամ ապահովագրողի հետ համա-

ձայնեցված այլ հաստատություն դիմել՝ առողջական վիճակի վատթարացման, վնասվածքի, թունավորման, առողջության պահպանման և բժշկական օգնության ցուցաբերման կարիք ունեցող այլ իրավիճակների կապակցությամբ: Վկայագրին կից «Առողջության ապահովագրության ծրագիր» Հավելված 2-ի 10.4 կետի համաձայն՝ Առողջության ապահովագրության ծրագրով որպես ապահովագրական պատահար չեն դիտվում և փոխհատուցման ենթակա չեն ապահովագրվելու պահին անձի մոտ առկա էնդոկրին համակարգի հիվանդությունները: Հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ նշված պայմանագրի կնքման պահին՝ Հաճախորդի մոտ արդեն իսկ առկա է եղել էնդոկրին համակարգի հիվանդություն, ուստի ակնհայտ է, որ սույն պայմանագրի շրջանակներում Հաճախորդի կողմից կատարված ծախսը ենթակա չէ հատուցման:

Ինչ վերաբերում է Ընկերության և Բանկի միջև կնքված Կամավոր բժշկական ապահովագրության վկայագրի շրջանակներում իրականացված ծախսի հատուցմանը՝ պետք է նշել, որ Վկայագրին կից «Առողջության ապահովագրության ծրագիր» Հավելված 2-ի 1.2 կետի համաձայն՝ Ծրագրի շրջանակներում որպես ապահովագրական պատահար դիտվում են և ենթակա են փոխհատուցման նեղ մասնագիտական ամբուլատոր խորհրդատվություն անհետաձգելի և պլանային դեպքերում: Նույն ծրագրի 2-րդ կետի համաձայն՝ հատուցման ենթակա են սուր, անհետաձգելի և պլանային դեպքերում ախտորոշման և բուժման ընթացքի վերահսկման նպատակով, բժշկի ցուցումով իրականացվող լաբորատոր և գործիքային՝ Ծրագրով նախատեսված հետազոտությունները:

Հիմք ընդունելով վերոգրյալը՝ Ընկերությունը հատուցել է պայմանագրի գործողության ընթացքում իրականացված հետազոտությունների և բուժման ծախսերը: Ինչ վերաբերում է Հաճախորդի այն պնդմանը, որ նշված պայմանագրի գործողության ավարտից հետո իրականացված

հետազոտությունները նույնպես ենթակա են հատուցման, ապա պետք է նշել հետևյալը. վկայագրին կից գործող «Կամավոր բժշկական ապահովագրության պայմաններ» չավելված 4-ի 9.12 կետի համաձայն՝ ապահովագրողի կողմից չեն հատուցվում այն ծախսերը, որոնք Ապահովագրի/Վկայագրի գործողության ժամկետի ավարտից հետո կամ մինչև Պայմանագրի/Վկայագրի ուժի մեջ մտնելը տեղի ունեցած ապահովագրական պատահարի նշաններ ունեցող իրադարձությունների հետ կապված: Ապահովագրողը հատուցում է Պայմանագրի/Վկայագրի գործողության ժամկետի ընթացքում տեղի ունեցած պատահարների հետ կապված Պայմանագրի/Վկայագրի գործողության ժամկետի ավարտից հետո իրականացված ծախսերը, որոնք կատարվել են մինչև Ապահովագրված անձի կյանքին վտանգի վերացման պահը, եթե ապահովագրության Պայմանագրով/Վկայագրով այլ բան նախատեսված չէ:

Տվյալ դեպքում, հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ կնքված Վկայագրով այլ բան սահմանված չէ, վերոնշյալ Պայմանների համաձայն՝ ապահովագրության պայմանագրի գործողության ժամկետից հետո իրականացված ծախսերը ենթակա չեն հատուցման՝ անկախ նրանից, որ ապահովագրական պատահարը տեղի է ունեցել ապահովագրության պայմանագրի գործողության ընթացքում:

Այսպիսով, Հաշտարարը, հաշվի առնելով վերոգրյալը և պահպանելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 10-րդ հոդվածով սահմանված ընթացակարգային կանոնների պահանջները, հիմք ընդունելով ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի, կնքված ապահովագրության պայմանագրի վերոնշյալ դրույթները, ինչպես նաև ղեկավարվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 14-րդ հոդվածի 1-ին կետով՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը որոշել է մերժել Հաճախորդի պահանջն ընդդեմ Ընկերության:

ՊԱՆԱՆՁ 9

Ապահովագրական հատուցման մերժման մասին

Տեղի է ունեցել ճանապարհատրանսպորտային պատահար՝ երեք ավտոմեքենայի մասնակցությամբ, որի արդյունքում վնաս է պատճառվել սեփականության իրավունքով Հաճախորդին պատկանող «Opel Vectra» մակնիշի տրանսպորտային միջոցին: Հաճախորդը հատուցման դիմում է ներկայացրել Ընկերություն: Ընկերությունն իրականացրել է ապրանքագիտական փորձաքննություն, որի արդյունքում ավտոմեքենային պատճառված վնասը գնահատվել է 180,000 ՀՀ դրամ: Իրականացվել է նաև պատճառի փորձաքննություն, որի համաձայն վթարում մեղավոր է ճանաչվել Hyundai Tucson մակնիշի ավտոմեքենան: Իսկ Հաճախորդի մեքենան և վթարի մասնակից մյուս՝ Mercedes-Benz մակնիշի ավտոմեքենան վթարում ճանաչվել են անմեղ: Վերոնշյալ փորձաքննության հիման վրա Ընկերությունը կայացրել է հատուցումը մերժելու մասին որոշում՝ պատճառաբանելով, որ մեղավոր ավտոմեքենայի սեփականատերն անհայտ է: Հաճախորդը համաձայն չէ պատճառի փորձաքննության եզրակացության և Ընկերության՝ հատուցումը մերժելու մասին որոշման հետ, քանի որ նախ վթարում մասնակի մեղավոր է նաև Mercedes-Benz մակնիշի ավտոմեքենան, և երկրորդ Hyundai Tucson մակնիշի ավտոմեքենայի պետիամարանիչը ևս հայտնի է, քանի որ այն պարզ երևում է վթարի տեսաձայնագրությունում: Այսպիսով, քանի որ հայտնի է Hyundai Tucson մակնիշի ավտոմեքենայի պետիամարանիչը, կարող է պարզվել նաև դրա սեփականատերը, հետևաբար հատուցման մերժումը

վնաս պատճառած ավտոմեքենայի սեփականատիրոջ անհայտ լինելու հիմքով՝ անհիմն է:

Հաշտարարին ներկայացված պահանջով Հաճախորդը պահանջել է, որ Ընկերությունը կատարի ամբողջական ապահովագրական հատուցում տվյալ պատահարի արդյունքում ավտոմեքենային պատճառված վնասի՝ 180,000 ՀՀ դրամի չափով:

Պահանջի վերաբերյալ Ընկերությունը նշել է, որ տեղի է ունեցել պատահար, որի ժամանակ միմյանց են բախվել «Opel Vectra 2.0 I» մակնիշի, «Mercedes-Benz» մակնիշի և «Hyundai» մակնիշի անհայտ համարանիշի ավտոմեքենաները: Պատահարի արդյունքում մասնակից ավտոմեքենաներին պատճառվել է գույքային վնաս: Տուժողի կողմից Ընկերություն է ներկայացվել գույքին պատճառված վնասների գծով ապահովագրական հատուցում ստանալու վերաբերյալ դիմում, որի հիման վրա կազմվել է ավտոտրանսպորտային միջոցին պատճառված վնասի գնահատման հաշվետվությունը, համաձայն որի «Opel Vectra 2.0 I» մակնիշի ավտոմեքենային պատճառված վնասը գնահատվել է 180,000 ՀՀ դրամ: Ընկերությունը դիմել է ՀՀ «Փորձագիտական կենտրոն» ՊՈԱԿ՝ պատահարի վերաբերյալ փորձաքննություն անցկացնելու համար: Փորձագետի եզրակացության համաձայն՝ պատահարում մեղավոր է «Hyundai» մակնիշի անհայտ համարանիշի ավտոմեքենան: Համաձայն «Հայաստանի ավտոապահովագրողների բյուրո» ԻԱՄ կողմից հաստատված RL-001 ԱՊՊԱ ընդհանուր պայմանների 16-րդ գլխի 84-րդ կետի՝ տվյալ իրավիճակում ԴՍԱ է հանդիսանում Ընկերությունը, իսկ ՀՊԱ է հանդիսանում «Հայաստանի ավտոապահովագրողների բյուրո» ԻԱՄ-ը, ուստի Ընկերությունն ապահովագրական գործի կարգավորումն իրականացնում է «Հայաստանի ավտոապահովագրողների բյուրո» ԻԱՄ-ի անունից: Հիմք ընդունելով «Ավտոտրանսպորտային միջոցների օգտագործումից բխող պատասխանատվության պարտադիր ապահովագրության մասին» ՀՀ օրենքի 49-րդ հոդվածի

1-ին կետի 1-ին ենթակետը, ինպես նաև այն, որ վերոնշյալ պատահարում մեղավոր է համարվում «Hyundai» մակնիշի անհայտ համարանիշի մեքենայի վարորդը, և ներկայացվել է միայն գույքին պատճառված վնասների գծով հատուցում ստանալու վերաբերյալ դիմում, ուստի կայացվել է մերժման որոշում: Ընկերություն ներկայացվել է բողոք-պահանջ, որի պատասխանը ներկայացվել է Հաշտարարին:

Այսպիսով՝ պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի, առկա նյութերի և ՀՀ օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծությունը հանգեցրել է հետևյալին.

Եթե փորձաքննությամբ հաստատվում է, որ վնասը պատճառվել է ավտոտրանսպորտային միջոցի օգտագործմամբ, որի վերաբերյալ կնքված չէ ԱՊՊԱ պայմանագիր, ապա Բյուրոն երաշխավորման ֆոնդի միջոցների հաշվին կատարում է հատուցումը: Սակայն, եթե վնաս պատճառած ավտոտրանսպորտային միջոցը կամ դրա վերաբերյալ ԱՊՊԱ պայմանագիր կնքելու պարտականություն ունեցող անձն անհայտ է, ապա այս դեպքում Բյուրոն երաշխավորման ֆոնդի միջոցների հաշվին հատուցում է միայն տուժած անձանց պատճառված անձնական վնասները: Վերը նշված հոդվածից հետևում է, որ Բյուրոն չի հատուցում տուժողի գույքային վնասները, *եթե ապացուցվում է, որ վնաս պատճառած ավտոտրանսպորտային միջոցը կամ դրա վերաբերյալ ԱՊՊԱ պայմանագիր կնքելու պարտականություն ունեցող անձն անհայտ է:*

Համաձայն «Հայաստանի ապահովագրողների բյուրո» ԻԱՄ կողմից հաստատված RL-001 ԱՊՊԱ ընդհանուր պայմանների 16-րդ գլխի 84-րդ կետի՝ դիմում ստացած ընկերությունը, եթե պարզում է, որ վնաս պատճառած ավտոտրանսպորտային միջոցի վերաբերյալ կնքված չէ ԱՊՊԱ պայմանագիր, պետք է հատուցի պատճառված վնասը՝ գործելով Բյուրոյի անունից:

Սույն դեպքում Ընկերությունը, գործելով Բյուրոյի անունից, մերժել է հատուցման վճարումը՝ հիմք ընդունելով այն հանգամանքները, որ վնաս պատճառած ավտոմեքենան անհայտ է, և տուժողին պատճառված վնասը գույքային է: Պետք է նշել, որ Օրենքի 49-րդ հոդվածի 1-ին մասը սահմանում է, որ Բյուրոն չի հատուցում պատճառված գույքային վնասը, երբ վնաս պատճառած ավտոտրանսպորտային միջոցը կամ դրա վերաբերյալ ԱՊՊԱ պայմանագիր կնքելու պարտականություն ունեցող անձն անհայտ է: Տվյալ դեպքում Բյուրոն, ինչպես նաև վերջինիս անունից հանդես եկող Ընկերությունը նշված հիմքով ապահովագրական հատուցման վճարումը մերժելու համար պետք է ապացուցեն, որ տվյալ ավտոմեքենան կամ դրա վերաբերյալ ԱՊՊԱ պայմանագիր կնքելու պարտականություն ունեցող անձն անհայտ է: Ընկերության կողմից սույն դեպքով անհրաժեշտ միջոցներ չեն ձեռնարկվել վնաս պատճառած ավտոմեքենան կամ դրա համար ԱՊՊԱ պայմանագիր կնքելու պարտավորություն ունեցող անձին պարզելու համար և, հետևաբար, չի ապացուցվել վնաս պատճառած ավտոմեքենայի կամ դրա վերաբերյալ ԱՊՊԱ պայմանագիր կնքելու պարտականություն ունեցող անձի անհայտ լինելը: Բացի այդ, Հաշտարարի կողմից իրականացված պահանջի քննության արդյունքում պարզվել է, որ պատահարում մեղավոր «Hyundai» մակնիշի ավտոմեքենային ամրակցված հաշվառման համարանիշերը գտնվում են Լեռնային Ղարաբաղի Հանրապետության ոստիկանության հաշվեկշռում: Այսպիսով, *պահանջի քննության ընթացքում ձեռք է բերվել ապացույց այն մասին, որ հաշվառման համարանիշն իրական է և գտնվում է ԼՂՀ ոստիկանության հաշվեկշռում*, իսկ թե կոնկրետ ով է վարել այդ համարանիշներով ավտոմեքենան տվյալ օրվա դրությամբ (հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ համարանիշը ծառայողական համարանիշ է), հնարավոր է պարզել՝ ԼՂՀ ոստիկանություն հարցում անելով և կոնկրետ վնաս պատճառած անձին հայտնաբերելով:

Հաշտարարը, հաշվի առնելով վերոգրյալը և ղեկավարվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 14-րդ հոդվածի 1-ին մասով, որոշել է բավարարել Հաճախորդի պահանջն ընդդեմ Ընկերության:

ՊԱՆԱՆՁ 10

Առողջության ապահովագրության շրջանակներում ապահովագրական հատուցման մերժման մասին

Համաձայն ներկայացված պահանջի՝ Հաճախորդն առողջության կամավոր ապահովագրության պայմանագրով հանդիսանում է Ընկերության կողմից ապահովագրված անձ: Առողջության վատթարացման պատճառով Հաճախորդը տեղափոխվել է «Էրեբունի» ԲԿ, որտեղ հետազոտվել և ստացել է ստացիոնար կոնսերվատիվ բուժում: Ընկերության կողմից հատուցվել է հետազոտությունների համար ծախսված գումարը, սակայն ստացիոնար բուժման և դրա մեջ ներառված դեղորայքի գումարը չի հատուցվել այն հիմքով, որ Հաճախորդը հանդիսանում է 3-րդ կարգի հաշմանդամ: Ընկերությունը տեղեկացրել է, որ եթե բժշկական կենտրոնը պետական պատվերի շրջանակներում չտրամադրի անվճար ստացիոնար բուժում, ապա Ընկերությունը կհատուցի, սակայն այժմ չի հատուցվում:

Հաճախորդը վճարել է 215,000 ՀՀ դրամ բուժման ծախսերը, որոնք պետք է Ընկերության կողմից հատուցվեն: Հաճախորդն Ընկերությանը ներկայացրել է բողոք-պահանջ, սակայն, ստացել է մերժում:

Պահանջի վերաբերյալ Ընկերությունը նշել է, որ Հաճախորդի լիազորված անձն Ընկերությանը ներկայացրել է ապահովագրական հատուցում ստանալու վերաբերյալ հարցաթեթիկ-դիմում, որին ի պատասխան Ընկերության կողմից կայացվել է ապահովագրական հատուցումը մերժելու վերաբերյալ որոշումը՝ հիմք ընդունելով այն հանգամանքը, որ դիմումում ներկայացված

դեպքը չի հանդիսանում ապահովագրական պատահար: Ընկերությունն իր գրությանը կից ներկայացրել է Ընկերության հետ կնքված վկայագրի պատճենը, ապահովագրական հատուցում ստանալու վերաբերյալ դիմումի պատճենը, Հաճախորդի բուժման հետ կապված փաստաթղթերը, բողոք-պահանջը և դրա պատասխանի պատճենը, ապահովագրական հատուցումը մերժելու մասին որոշման պատճենը: Հաշվի առնելով Ընկերության գրությանը կից ներկայացրած փաստաթղթերում առկա Ընկերության պնդումները՝ պահանջը քննող մասնագետը խնդրել է Ընկերությանը ներկայացնել ապացույցներ առ այն, որ վերջինիս մոտ ախտորոշված բոլոր հիվանդություններն ընդգրկված են պետական պատվերի ծրագրում, ինչպես նաև սահմանված համավճարի չափի մասին համապատասխան ապացույց, ինչպես նաև ներկայացնել Հաճախորդի մոտ ախտորոշված հիվանդության և բուժման հետ կապված «Էրեբունի» բժշկական կենտրոն Ընկերության կողմից ներկայացված բոլոր հարցումներն ու ստացված պատասխանները: Ի պատասխան նշված էլեկտրոնային գրության՝ Ընկերությունը հայտնել է, որ ոչ թե *ախտորոշված բոլոր հիվանդություններն են ընդգրկված պետական պատվերի ծրագրում*, այլ *հաշմանդամ հանդիսանալը հիմք է, որ ծառայությունները մատուցվեն պետական պատվերի շրջանակներում՝ «ՀՀ-ում Հաշմանդամների սոցիալական պաշտպանության մասին» ՀՀ Օրենքի 11-րդ Հոդվածի հիմքով (Հաշմանդամներին երաշխավորվում է պետական բյուջեի միջոցների հաշվին որակյալ անվճար բժշկական օգնություն պետական բժշկական հիմնարկներում): Ընկերությունը նշել է, որ Ընկերության և Հաճախորդի միջև գործող Պայմանագրի 3-րդ Հավելվածի 8-րդ կետի 8.23 ենթակետի նկարագրության համաձայն՝ «Պետական պատվերի ծրագրում ընդգրկված հիվանդությունների, իրավիճակների ախտորոշում և բուժում (հեմոդիալիզ և այլն), փոխհատուցումը իրականացվում է համավճարի մասով»:*

Եթե Հաշմանդամություն ունեցող անձն ունի ստացիոնար բուժման անհրաժեշտություն, դա ոչ այլ բան է, քան «Պետական պատվերի ծրագրում ընդգրկված

իրավիճակ»: Իսկ «փոխհատուցումը իրականացվում է համավճարի մասով» միտքը չի վերաբերում Հաճախորդի դեպքին, այլ վերաբերում է հատուկ ախտորոշումներին, երբ պետական պատվերի շրջանակներում ֆինանսավորվում է ծախսի մի մասը, իսկ մնացածը՝ համավճարի չափով: Հետևաբար, սահմանված համավճարի չափի մասին համապատասխան ապացույց ներկայացնելը Հաճախորդի դեպքի հետ կապ չունի:

Այսպիսով, պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի և օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծությունը հանգել է հետևյալին.

Հաշվի առնելով Ընկերության կողմից կայացված որոշման մեջ առկա բժշկական պնդումները՝ Հաշտարարը որոշում է կայացրել պահանջի քննությանը մասնագետ ներգրավելու մասին, ում կողմից նշվել է, որ Հաճախորդի կողմից ստացված բուժումն ուղղված է եղել ոչ թե քրոնիկ հիվանդության կամ տարիքային փոփոխության բուժմանը, այլ **Հաճախորդի մոտ առկա վատ վիճակից նրան դուրս բերելուն, որն առաջացել էր լուծի և փսխման հետևանքով ջրազրկումից: Ընդ որում՝ Հաճախորդի մոտ առկա վիճակը, ըստ մասնագետի, կարելի է համարել նաև անհետաձգելի ստացիոնար բուժման կարիք ունեցող:** Նշված պնդման դեմ, ըստ էության, Ընկերությունը չի առարկել, այլ պարզապես նշել է, որ խնդիրը որ ոչ թե ախտորոշումն է, այլ պետական պատվերի շրջանակներում հաշմանդամության կարգ ունենալը, ուստի Հաճախորդը պետք է հերթագրվեր, և սպասեր իր բուժմանը, ինչը խոսում է ոչ սուր վիճակի մասին, այդպես էլ նշվել է տեղեկանքում, իսկ եթե իսկապես վիճակը եղել է սուր (ինչպես նշվում է պահանջի քննությանը ներգրավված փորձագետի կողմից), ապա սպասարկող բժշկական կենտրոնը պարտավոր էր բուժօգնությունը կազմակերպել անհապաղ, պետական պատվերի շրջանակներում:

Այսպիսով, հաշվի առնելով վերոգրյալը՝ սույն պահանջի քննության համար անհրաժեշտ է պարզաբանել՝

- արդյո՞ք Հաճախորդի մոտ ախտորոշված հիվանդությունը/վիճակը ընդգրկված է պետական պատվերի ծրագրում, թե ոչ,
- եթե այո, ինչքան է կազմում պետական ծրագրով սահմանված համավճարի՝ անձի գծով վճարվելիք մասի չափը:

Ուսումնասիրված նորմերից բխում է, որ Հաճախորդին մատուցվել են այնպիսի բժշկական ծառայություններ, որոնք չեն համարվում նորագույն և թանկարժեք տեխնոլոգիաներով մատուցվող բժշկական ծառայություններ, ուստի, հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ Հաճախորդը հանդիսանում է 3-րդ խմբի հաշմանդամություն ունեցող անձ, անկախ նրա մոտ առկա սուր կամ քրոնիկ վիճակից՝ նրա բուժումը պետք է Կառավարության վերոնշյալ որոշմամբ սահմանված կարգով իրականացվեր պետական պատվերի շրջանակում, ինչը նշանակում է, որ Հաճախորդի կողմից ստացած բուժումն ընգրկված է պետական պատվերի շրջանակում, և կնքված Պայմանագրի Հավելված 3-ի 8.23 կետի համաձայն՝ նրա կողմից կատարված ծախսերի հատումն Ընկերության կողմից ենթակա է մերժման:

Այսպիսով, Հաշտարարը, հաշվի առնելով վերոգրյալը և պահպանելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 10-րդ հոդվածով սահմանված ընթացակարգային կանոնների պահանջները, հիմք ընդունելով ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի, կնքված ապահովագրության պայմանագրի վերոնշյալ դրույթները, ՀՀ Կառավարության 2013թ. դեկտեմբերի 26-ի թիվ 1515-Ն որոշմամբ հաստատված «Պետության կողմից երաշխավորված անվճար և արտոնյալ պայմաններով բժշկական օգնության և սպասարկման մասին» որոշումը, ինչպես նաև ղեկավարվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 14-րդ հոդվածի 1-ին մասով Հաշտարարը որոշել է մերժել Հաճախորդի պահանջն ընդդեմ Ընկերության:

ՊԱՆԱՆՁ 11

Վարկի սպասարկման վճարների չափի անհամաձայնության մասին

Հաճախորդի և Վարկային կազմակերպության (այսուհետ՝ Կազմակերպություն) միջև կնքվել է վարկային պայմանագիր, որի համաձայն՝ վարկի գումարը կազմել է 1,500,000 ՀՀ դրամ՝ տարեկան 24% տոկոսադրույքով, տարեկան փաստացի 66.9665% տոկոսադրույքով: Հաճախորդը կատարել է վարկի վաղաժամկետ մարումներ և պահանջ-դիմումը ներկայացնելու պահին մարել է գրեթե 1,140,000 ՀՀ դրամ վարկի մայր գումար, ինչպես նաև համապատասխան տոկոսագումարները: Խնդիր է առաջանում կապված ամսական սպասարկման վճարների հետ: Պայմանագրի 1.8 կետի համաձայն՝ Հաճախորդը Կազմակերպությանը վճարում է ամսական վճար վարկի գումարի 1.1%-ի չափով, որը կազմում է ամսական 16,500 ՀՀ դրամ: Ըստ Հաճախորդի՝ Նա վճարման ժամանակացույցով Նախատեսված վճարումները վաղաժամկետ է կատարել, և իր վարկի գումարը նվազել է, սակայն այս ողջ ընթացքում Կազմակերպության կողմից դա հաշվի չի առնվել և անկախ վարկի գումարի մնացորդից՝ ամսական շարունակվում են գանձվել նույն 16,500 ՀՀ դրամի չափով սպասարկման վճարները: Ըստ Հաճախորդի՝ «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 10-րդ հոդվածի 2-րդ մասը Նախատեսում է, որ սպառողի կողմից կրեդիտավորման պայմանագրով ունեցած պարտավորությունները ժամկետից շուտ կատարելու (մարելու) դեպքում համամասնորեն նվազեցվում է սպառողի կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսը: Կազմակերպությունը Հաճախորդի վարկի ամսական սպասարկման վճար-

ները համամասնորեն չի նվազեցնում, որն ըստ Հաճախորդի վերոնշյալ օրենքի խախտում է: Կազմակերպությունը Հաճախորդից ավել սպասարկման վճարներ է գանձել 67,500 ՀՀ դրամի չափով: Հաճախորդը գտնում է, որ վերոնշյալ խախտման համար «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 20-րդ հոդվածի ուժով Կազմակերպությունը պետք է իրեն հատուցի նաև առանձին 300,000 ՀՀ դրամ: Հաճախորդը բողոք-պահանջ է ներկայացրել Կազմակերպություն, սակայն չի ստացել պատասխան: Հաշտարարին ուղղված իր պահանջ-դիմումում Հաճախորդը պահանջում է Կազմակերպությունից վերադարձնել ամսական սպասարկման վճարներից անհիմն հաշվարկված 67,500 ՀՀ դրամ գումարը, ինչպես նաև տրամադրել «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքով Նախատեսված 300,000 ՀՀ դրամ տուժանքի գումարը:

Պահանջի վերաբերյալ Կազմակերպությունը նշել է, որ Կազմակերպության և Հաճախորդի միջև կնքվել է սպառողական վարկի տրամադրման պայմանագիր: Պայմանագրի շրջանակներում Հաճախորդի կողմից պարբերաբար իրականացվել են վարկի մարման ժամանակացույցից շեղվող վաղաժամկետ մարումներ: Կազմակերպությունը, վկայակոչելով վարկային պայմանագրի 1.8. կետը նշել է, որ պայմանագրով Հաճախորդը պարտավորվել է ամսական պարբերականությամբ վճարել ֆիքսված գումար՝ վարկի գումարի 1.1%-ի չափով, որը վարկի մնացորդի նվազման արդյունքում չի նվազելու: Ընդ որում՝ այդ վճարը վճարվում է Կազմակերպությանը վերջինիս կողմից տվյալ վարկը սպասարկելու ծառայության դիմաց, ուստի և ենթակա է վճարման մինչև Հաճախորդի կողմից Պայմանագրով Նախատեսված իր պարտավորությունների ամբողջական մարումը: Անդրադառնալով Հաճախորդի վկայակոչված 300,000 ՀՀ դրամ հատուցման պահանջին՝ Կազմակերպությունը գտնում է, որ թույլ չի տվել որևէ խախտում և անհիմն է համարում Հաճախորդի կողմից իրենից հատուցում ստանալու պահանջի ներկայացումը:

Այսպիսով՝ պահանջի հետ կապված փաստաթղթերի և ՀՀ օրենսդրության պահանջների համալիր վերլուծության արդյունքում Հաշտարարը հանգել է հետևյալին:

Համապատասխան նորմերի համակարգային վերլուծությունից հետևում է, որ վաղաժամկետ պարտավորության կատարման դեպքում համամասնորեն նվազեցվում է սպառողի կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսը: Կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսը բաղկացած է բոլոր տոկոսներից և **այլ վճարումներից**, որոնք սպառողը պարտավոր է վճարել (կատարել) կրեդիտավորման համար, իսկ Կանոնակարգ 8/Օ1-ի 4-րդ կետը, մասնավորեցնելով ընդհանուր ծախսի մեջ ներառվող այլ վճարների ցանկը, այդ վճարների մեջ է ներառել նաև կրեդիտի սպասարկման վճարը: Այսինքն՝ Հաշտարարը արձանագրում է, որ սպառողական վարկային պայմանագրով նախատեսված պարտավորությունները վաղաժամկետ կատարելու դեպքում սպառողի կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսը պետք է համամասնորեն նվազեցվի, այդ թվում՝ համամասնորեն պետք է նվազեցվի սպառողի կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսի մեջ ներառվող վարկի սպասարկման վճարը: Ընդ որում, եթե առկա է կրեդիտավորման պայմանագրով նախատեսված պարտավորության վաղաժամկետ մարում, ապա կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսը համամասնորեն պետք է նվազեցվի: Անհրաժեշտ է ընդգծել, որ այս նորմն իմպերատիվ նորմ է, և կողմերն իրավունք չունեն փոխադարձ համաձայնությամբ այլ կարգավորում նախատեսել: Անդրադառնալով Կազմակերպության այն առարկությանը, որ տվյալ ամսական սպասարկման վճարները նվազեցվում են միայն այն դեպքում, երբ կատարվել է վարկի ամբողջական վաղաժամկետ մարում, այլ ոչ թե վարկի մասնակի վաղաժամկետ մարում՝ Հաշտարարը գտնում է, որ պարտավորությունների ժամկետից շուտ մարում է համարվում ինչպես պարտավորության ամբողջական մարումը, այնպես էլ դրա մի մասի վաղաժամկետ մարումը: Հակառակ պարագայում՝ «Սպառողական կրե-

դիտավորման մասին» ՀՀ օրենքով սպառողներին տրվող այս երաշխիքը կդառնար երևութական և ոչ ամբողջապես կիրառելի: Ուստի և մասնակի, և ամբողջական վաղաժամկետ մարման դեպքում սպառողի կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսը պետք է նվազեցվի:

Հաշտարարի համար սույն պահանջի քննության և լուծման համար էական է հետևյալ հարցի պատասխանը. *սպառողական վարկային պարտավորության վաղաժամկետ կատարման դեպքում ինչպե՞ս պետք է իրականացվի վարկի կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսի բաղկացուցիչ հանդիսացող վարկի ամսական սպասարկման վճարների համամասնորեն նվազեցումը:*

Օրենքը չի տրամադրում համամասնորեն նվազեցման բանաձև, սակայն Հաշտարարը գտնում է, որ համամասնորեն բառն ինքնին ենթադրում է, որ սպասարկման վարձի նվազեցումը պետք է լինի այնպիսի հարաբերակցությամբ, ինչպիսի հարաբերակցությամբ նվազել է վարկի գումարը վարկառուի կողմից վաղաժամկետ վճարելու պայմաններում: Այսինքն՝ այն պահից սկսած, երբ վարկառուն վճարել է վարկի գումարը ժամկետից շուտ, պետք է գործի այն տրամաբանությունը, որ վարկի հիմնական գումարը եղել է այդքանով քիչ: Ընդ որում՝ այդ տրամաբանության կիրառումը պետք է տարածել միայն վարկային պարտավորության հետագա ժամանակահատվածի վրա՝ սկսած վաղաժամկետը կատարելու պահից մինչև վարկային պայմանագրով նախատեսված ժամկետի ավարտը, քանի որ մինչ այդ պահը վարկառուն բանկից կամ վարկային կազմակերպությունից վերցրած է եղել այլ գումար, իսկ այդ պահից սկսած կատարել է որոշակի վաղաժամկետ մարումներ, որպիսի պարագայում Օրենքի ուժով փոխվում է վարկառուի կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսը և վարկի տարեկան փաստացի տոկոսադրույքը: Այլ կերպ ասած՝ Հաշտարարը գտնում է, որ վարկի ամսական սպասարկման վճարի համամասնորեն նվազեցումը նշանակում է գտնել, թե ինչ տեսակարար կշիռ ունի վարկի վաղաժամկետ

վճարման չափը վարկի սկզբնական գումարի նկատմամբ և այդ չափի հարաբերակցությամբ նվազեցնել ամսական սպասարկման վճարը՝ սկսած վաղաժամկետ մարում կատարելու պահից՝ հետագա ժամանակահատվածի համար: Ընդ որում՝ կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսի համամասնորեն նվազեցումը պետք է գործի վարկային պարտավորության վաղաժամկետ մարում կատարելու պահից մինչև այնքան ժամանակ, որքան կրեդիտը համարվում է այդ չափով վաղաժամկետ մարված, իսկ եթե օրինակ պայմանագրով սահմանված հերթական մասի մարման օրը վարկառուն չի վճարում որևէ գումար կամ վճարում է ավելի քիչ քան սկզբնապես պայմանագիրը կնքելիս նախատեսված է եղել, ապա այդ դեպքում հաճախորդի վաղաժամկետ մարած գումարը հաշվվում է որպես այդ հերթական մարման գումար, և այդ պահից սկսած վարկը չի համարվում վաղաժամկետ մարված համապատասխան չափով, և ամսական սպասարկման վճարը նորից համամասնորեն բարձրանում է:

Հաշտարարը փաստում է, որ պայմանագրով նախատեսված վարկային պարտավորությունը կատարվել է վաղաժամկետ, սակայն վարկի սպասարկման վճարը համամասնորեն չի նվազեցվել: Դրանով իսկ Կազմակերպությունը խախտել է «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 10-րդ հոդվածի 2-րդ մասով նախատեսված սպառողի իրավունքը: Վերը նշված տրամաբանությամբ համամասնորեն նվազեցման դեպքում Հաճախորդի կողմից սահմանված ժամանակաշրջանի համար վճարված ընդհանուր սպասարկման վճարը պետք է լիներ 16,387.15 ՀՀ դրամով ավելի քիչ, քան իրականում վճարվել է:

Այսպիսով՝ ամփոփելով վերոնշյալը՝ Հաշտարարը գտնում է, որ Հաճախորդի պահանջը ենթակա է բավարարման 316,387.15 ՀՀ դրամի չափով, որից 300,000 ՀՀ դրամը՝ Օրենքով սահմանված Հաճախորդի իրավունքի խախտման համար վճարվող տուժանք, իսկ 16,387.15 ՀՀ դրամը՝ որ-

պես Հաճախորդի կրեդիտավորման ընդհանուր ծախսից Օրենքով սահմանված նվազեցման ենթակա գումար:

Այսպիսով՝ Հաշտարարը, հաշվի առնելով վերոգրյալը և ղեկավարվելով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի 14-րդ հոդվածի 1-ին մասով, որոշում է կայացրել Հաճախորդի պահանջն ընդդեմ Բանկի բավարարել մասնակի:

ԲՈՎԱՆՆԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

- 2 — Խորհրդի նախագահի խոսք
- 3 — Հաշտարարի խոսք
- 4 — Ֆինանսական համակարգի
հաշտարարի գրասենյակի մասին
- 8 — Միջոցառումների օրացույց
- 18 — 2017թ.-ին իրականացված
ծրագրերի մասին
- 26 — 2018թ.-ին իրականացվելիք
ծրագրերի մասին
- 30 — Ինչպե՞ս են մեզ գնահատում
- 36 — Ստացված բողոքների
մասին վիճակագրություն
- 56 — Ֆինանսական հաշվետվություն
և աուդիտի եզրակացություն
- 64 — Ամփոփված սովորույթներ
և տիպային գործերի ներկայացում
- 98 — Հաճախորդների շնորհակալական
նամակներ
- 102 — Համաձայնագիր չկնքած
կազմակերպությունների ցանկ

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՇՆՈՐՀԱԿԱԼԱԿԱՆ ՆԱՄԱԿՆԵՐ



ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ
ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ
ՀԱՇՏԱՐԱՐ

Շնորհակալական նամակ

Շատ շնորհակալ եմ Ձեր հիմնադրամի ողջ աշխատակազմին իրենց կատարած աշխատանքի համար, ինչի շնորհիվ պաշտպանվում են մարդկանց իրավունքները և մարդիկ իրենց ավելի լավ են զգում իրենց երկրում: Թող Աստված տա Ձեզ ուժ, առողջություն, երջանկություն և հաջողություն Ձեր լավ գործերին:

Հարգանքներով՝ Ա.Ա.
17 հունվար 2017թ.

Շնորհակալական նամակ

Միայն կարող եմ հայտնել դրական կարծիք: Շատ գոհ եմ և բողոքներ չունեմ:

Հարգանքներով՝ Ս.Ս.
20 հունվար 2017թ.

Շնորհակալական նամակ

Ես շնորհակալություն եմ հայտնում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի ողջ անձնակազմին: Շատ կարևորում եմ Ձեր աշխատանքը:

Հարգանքներով՝ Ա.Ա.
20 մարտ 2017թ.

Շնորհակալական նամակ

Էմիլիա Հարությունյանին

Պահանջներն ընդունող մասնագետ

Շնորհակալություն եմ հայտնում Ձեզ և Ձեր կազմակերպությանն արագ արձագանքման և հետևողական լինելու համար: Անկեղծ ասած, երբ նամակ էի գրում ՖՀՀ-ին, հույս էլ չունեի, որ կպատասխանեք:

Շնորհակալ եմ:

Հարգանքներով՝ Ն.Գ.
23 մարտ 2017թ.

Շնորհակալական նամակ

Հիանալի աշխատանքային թիմ, գրագետ, բանիմաց, պատրաստակամ և անշահախնդիր աշխատակազմ ու բարձրակարգ վերաբերմունք:

Հարգանքներով՝ Գ.Բ.
04 ապրիլ 2017թ.

Շնորհակալական նամակ

Խորեն Նազարյանին, Մանե Բաբաջանյանին և Ռաֆիկ Գրիգորյանին

Պահանջներն ընդունող և քննող մասնագետներ

Ես շնորհակալություն եմ հայտնում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի ողջ անձնակազմին, հատկապես՝ Խորեն Նազարյանին, Մանե Բաբաջանյանին և Ռաֆիկ Գրիգորյանին, ովքեր, բարեխղճորեն կատարելով իրենց աշխատանքը, իմ բողոքին դրական լուծում տվեցին:

Հարգանքներով՝ Ս.Շ.
05 մայիս 2017թ.

Շնորհակալական նամակ

Մանե Բաբաջանյանին

Պահանջներն ընդունող մասնագետ

Ուզում եմ իմ երախտագիտությունը հայտնել Մանե Բաբաջանյանին մասնագիտական ճիշտ խորհրդատվության և ամենակարևորը մարդկային ճիշտ վերաբերմունքի և մոտեցման համար, ինչը շատ կարևոր է յուրաքանչյուր դիմողի համար:

**Հարգանքներով՝ Ն.Գ.
07 հունիս 2017թ.**

Շնորհակալական նամակ

Լիլիթ Սիմոնյանին

Պահանջները քննող մասնագետ

Ի սրտե իմ խորին շնորհակալությունն եմ հայտնում Ձեր ընկերությանը պարտականությունները լիարժեք կատարելու համար, հանձին՝ Լիլիթ Սիմոնյանի:

**Հարգանքներով՝ Ռ.Գ.
06 հուլիս 2017թ.**

Շնորհակալական նամակ

Աշխատանքի կատարյալ որակ և նվիրված աշխատակազմ:

**Հարգանքներով՝ Ռ.Օ.
26 հուլիս 2017թ.**

Շնորհակալական նամակ

«Հաշտ ճամբար» ծրագրի վերաբերյալ

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի հարգելի աշխատակիցներ, մենք շատ գոհ և շնորհակալ ենք՝ Ձեր ընդունելության, ֆինանսական ոլորտի գաղտնիքները մեզ հասու դարձնելու և մեր օրը անմոռաց տպավորություններով կազմակերպելու համար: Ձեր կողմից կազմակերպած այս բարի նախաձեռնությունը մեզ շատ ոգևորեց և զինեց ճիշտ ապրելու հմտություններով: Ուրախալի է այն փաստը, որ որոշ մասնակիցներ կողմնորոշվեցին իրենց մասնագիտության ընտրության հարցում: Սա մեզ տրված հրաշալի հնարավորություն էր՝ Նորը, կարևորն ու հետաքրքիրը բացահայտելու: Շնորհակալ ենք նաև անակնկալ նվերների համար, ինչն ուսումնական տարվա նախաշեմին մեծ օգնություն էր համայնքի դպրոցականների համար:

**Սիրով և հարգանքով՝ Աժդահակ Էկոսկումբ
21 օգոստոս 2017թ.**

Շնորհակալական նամակ

«Հաշտ ճամբար» ծրագրի վերաբերյալ

Մենք շատ օգտակար տեղեկություններ ստացանք սեմինարի ընթացքում, ինչը և՛ մեզ, և՛ աշակերտներին ապագայում շատ կօգնի: Շնորհակալ ենք:

**Հարգանքներով՝ Ա.Խ.
21 օգոստոս 2017թ.**

Շնորհակալական նամակ

«Հաշտ ճամբար» ծրագրի վերաբերյալ

Շատ լավ գործ եք նախաձեռնել, շնորհակալություն:

**Հարգանքներով՝ Լ.Մ.
21 օգոստոս 2017թ.**

Շնորհակալական նամակ

Լիլիթ Գաբրիելյանին

Պահանջները քննող մասնագետ

Շնորհակալ եմ Ձեր պրոֆեսիոնալ անձնակազմին, հատկապես՝ Լիլիթ Գաբրիելյանին:

**Հարգանքներով՝ Վ.Հ.
22 օգոստոս 2017թ.**

Շնորհակալական նամակ

Ռաֆիկ Գրիգորյանին

Պահանջները քննող մասնագետ

Ուզում եմ իմ խորին շնորհակալությունը հայտնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակին ճիշտ և լավ աշխատանքի համար: Մասնավորապես ուզում եմ շնորհակալություն հայտնել Ռաֆիկ Գրիգորյանին իր արդար աշխատանքի համար: Շատ շնորհակալություն:

Հարգանքներով՝ Ս.Ս.

Շնորհակալական նամակ

Լաուրա Պողոսյանին և Մովսես Խաչատրյանին
Պահանջներն ընդունող և քննող մասնագետներ

Ես ցանկանում եմ շնորհակալություն հայտնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակին, մասնավորապես՝ Լաուրա Պողոսյանին և Մովսես Խաչատրյանին մարդկային և մասնագիտական գերազանց աշխատանքի համար:

**Հարգանքներով՝ Տ.Գ.
29 նոյեմբեր 2017թ.**

Շնորհակալական նամակ

Մանե Բաբաջանյանին

Պահանջներն ընդունող մասնագետ

Շնորհակալ եմ Մանե Բաբաջանյանին լավ վերաբերմունքի և ճիշտ տրամադրություն մատուցելու համար: Նաև շնորհակալություն եմ հայտնում պահանջներն ընդունող ամբողջ խմբի աշխատակիցներին:

Հարգանքներով՝ Թադևոսյան

ՀԱՄԱՁԱՅՆԱԳԻՐ ՉԿՆՔԱԾ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՑԱՆԿ



ԲԱՆԿԵՐ

1. «Հայէկոնոմբանկ» ԲԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

2. «Արարատբանկ» ԲԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 300.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

3. «Անեխիբ բանկ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

4. «Էվոկաբանկ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

5. «Հայբիզնեսբանկ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

6. «Ամերիաբանկ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

7. «Կոնվերս բանկ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

8. «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

9. «Էյչ-Էս-Բի-Սի բանկ Հայաստան» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

10. «Ինեկոբանկ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000

ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

11. «ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

12. «Բիբլոս բանկ Արմենիա» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

13. «Արցախբանկ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

14. «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

15. «Յունիբանկ» ԲԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

16. «Արդշինբանկ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

17. «Արմավիսբանկ» ՓԲԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

1. «ԱԳՐՈԼԻԶԻՆԳ ԼԻԶԵՆԳԱՅԻՆ ՎԱՐԿԱՅԻՆ

ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ» ՍՊԸ

2. «ԱՆԻՎ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ

3. «Առաջին ֆակտորինգային ընկերություն» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 4. «ԱՐԵԳԱԿ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 5. «Արֆին» վարկային միություն ՍՊԸ
 6. «ԲԼԵՍՍ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
 7. «Բնակարան երիտասարդներին» ՎՎԿ ՓԲԸ
 8. «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 9. «ԳՈՒԴԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 10. «Էքսպրես Կրեդիտ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
 11. «ԷԿԼՕՖ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
 12. «ԿԱՍՈՒՐՋ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 13. «Կրեդիտ Կորպ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 14. «Կրեդո Ֆինանս» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 15. «Յունիլիզինգ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 16. «Նոր Հորիզոն» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
 17. «ՋԻ ԸՆԴ ԷՅ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
 18. «Վարկս ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 19. «ՍԵՖ Ինտերնեյշնլ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
 20. «Փարվանա Կրեդիտ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
 21. «ՔԱՐԴ ԱգրոԿրեդիտ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 22. «Ֆիդես Հիփոթեքային Ընկերություն» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 23. «Ֆինքա» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 24. «Էքսպորտ Ֆայնենս» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
 25. «Ագրա Լիզինգ» ՎԿ ՓԲԸ
- (Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):
26. «Մայկրեդիտ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
 27. «ՍՈԳՈ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
 28. «Պրեմիում Կրեդիտ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
- (Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 100.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 300.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):
29. «Հայաստանի Զարգացման և Ներդրումների Կորպորացիա» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
- (Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):
30. «Առաջին հիփոթեքային ընկերություն» ՈՒՎԿ ՍՊԸ

(Եթե գույքային պահանջի չափը գերազանցում է 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը):

31. «Ֆասթ Կրեդիտ Կապիտալ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ

(Եթե գործարքի գումարի չափը գերազանցում է 100.000 ՀՀ դրամը):

ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ

1. «ԱՐՄԵՆԻԱ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ»

ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ՍՊԸ

Բացառությամբ՝ սոցիալական փաթեթի շրջանակներում կնքված ապահովագրության պայմանագրերի հետ կապված պահանջների մասով:

2. «Հայաստանի արտահանման ապահովագրական գործակալություն» ԱՓԲԸ

3. «ՆԱԻՐԻ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՍՊԸ

Բացառությամբ՝ սոցիալական փաթեթի շրջանակներում կնքված ապահովագրության պայմանագրերի հետ կապված պահանջների մասով:

4. «ՌԵՍՈ» ԱՓԲԸ

Բացառությամբ՝ սոցիալական փաթեթի շրջանակներում կնքված ապահովագրության պայմանագրերի հետ կապված պահանջների մասով:

5. «Ռոսգոսստրախ - Արմենիա» ԱՓԲԸ

Բացառությամբ՝ սոցիալական փաթեթի շրջանակներում կնքված ապահովագրության պայմանագրերի հետ կապված պահանջների մասով:

6. «ՍԻԼ ԻՆՇՈՒՐԱՆՍ» ԱՓԲԸ

Բացառությամբ՝ սոցիալական փաթեթի շրջանակներում կնքված ապահովագրության պայմանագրերի հետ կապված պահանջների մասով:

7. «ԱՅ Էս Զի» ԱՍՊԸ

ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԲՐՈՔԵՐՆԵՐ

1. «ԴԵԶՈԼՈՒՇՆ ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԲՐՈՔԵՐ» ՍՊԸ

ԳՐԱՎԱՏՆԵՐ

1. «Ադամանդ» ՍՊԸ

2. «Ալեքսվորլդ» ՍՊԸ

3. «Ադդադ» ՍՊԸ

4. «Ամալիկ Կրեդիտ» ՍՊԸ

5. «Ամունի Գրուպ» ՍՊԸ

6. «Ամունի Կրեդիտ» ՍՊԸ
7. «ԱՄՍ» ՍՊԸ
8. Աշոտ Ֆրանգուլյան ԱԶ
9. «Առաջին գրավատուն» ՍՊԸ
10. «ԱՍ ՄԱՍՏԵՐ» ՍՊԸ
11. «ԱՎՏՈ ԿՐԵԴԻՏ» ՍՊԸ
12. «Արագ ֆինանս» ՍՊԸ
13. «Արանգել Պրովայդեր» ՍՊԸ
14. «Արբոն» ՍՊԸ
15. «Ար-էթ» ՍՊԸ
16. «Արծաթե զավաթ» ՍՊԸ
17. «Արման եւ Գնել» ՍՊԸ
18. «ԱՐՍ ԷԼԻՏ» ՍՊԸ
19. «Արտ Կրեդիտ» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Երևան, Կոմիտաս 23 շենք, 4/1 |
20. «ԱՐՏ ԿՐԵԴԻՏ» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Երևան, Քանաքեռ-Զեյթուն,
Պ. Սևակի փողոց, 51/1 |
21. «Արտյոմ Ղահրամանյան» Ա/Զ
22. «Բեստ Կրեդիտ» ՍՊԸ
23. «Գառնատ Կրեդիտ» ՍՊԸ
24. «Գեվ - Սթար» ՍՊԸ
25. «Գեվասար Կրեդիտ» ՍՊԸ
26. «Գեուրգյան եւ Ընկերություն» ՍՊԸ
27. «Գոլդ Այդիք» ՍՊԸ
28. «Գոլդ Ընդ Գ.Բ» ՍՊԸ
29. «Գոլդ ընդ Մանի» ՍՊԸ
30. «Գոլդ Կրեդիտ» ՍՊԸ
31. «Գոլդ Սթրիթ» ՍՊԸ
32. «Գոլդ Քեշ» ՍՊԸ
33. «Գոլդ Քոնսալթինգ» ՍՊԸ
34. «Գուդավի» ՍՊԸ
35. «Գր-Ավ-Մո» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Երևան, Արշակունյանց 35, թիվ 53 տարածք |
36. «Գրավատուն777» ՍՊԸ
37. «ԴԱՅՄՈՆԴ ԿՐԵԴԻՏ» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Գյումրի, Գորկու փողոց, 68 շենք, թիվ 3 օբյեկտ |
38. «Դայմոնդ Կրեդիտ» ՍՊԸ
39. «Դեգա» ՍՊԸ
40. «Դրամատուն» ՍՊԸ
41. «ԵվրոԿրեդիտ Կապիտալ» ՍՊԸ
42. «Էմ Վի Էմ Աննա» ՍՊԸ
43. «Էքսպրես Վիպ Սերվիս» ՍՊԸ
44. «Թրասթ Կրեդիտ» ՍՊԸ
45. «Թրեյդեր» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Երևան, Տիգրան Մեծի 13/10 տարածք |
46. «Թրեյդեր» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Երևան, Տիգրան Մեծի պողոտա, 43 շենք,
թիվ 11 տարածք |
47. «Ժիրայր Ահարոնյան» Ա/Զ
48. «Իգի Կրեդիտ» ՍՊԸ
49. «Ինդիմ Կրեդիտ» ՍՊԸ
50. «Ինվեստ Սերվիս Գրուպ» ՍՊԸ
51. «Լեգատ Կրեդիտ» ՍՊԸ
52. «Լեյլո» ՍՊԸ
53. «Լոմբարդիա» ՍՊԸ
54. «Լոմբարդսթրիթ» ՍՊԸ
55. «Կայ-Ման» ՍՊԸ
56. «Կարեն Մեծ» ՍՊԸ
57. «Կարեն Յարալյան» ՍՊԸ
58. «Կարտուշ-Արտ» ՍՊԸ
59. «Կլուժ» ՍՊԸ
60. «ԿՐԵԴԻՏ ԱԼՅԱՆՍ» ՍՊԸ
61. «Կրեդիտ Սիթի» ՍՊԸ
62. «Համար Մեկ Գրավատուն» ՍՊԸ
63. «Հոթ Կրեդիտ» ՍՊԸ
64. «Հուսո Լուսնյակ» ՍՊԸ
65. «Մալեն» ՍՊԸ
66. «Մամա-Միյա» ՍՊԸ
67. «Մանիոկա» ՍՊԸ
68. «ՄԱՐԻՈՒՍ» ՍՊԸ
69. «Մարիա» ՍՊԸ
70. «Մաքս Կրեդիտ» ՍՊԸ
71. «Մեգատրոն» ՍՊԸ
72. «Միկրո Կապիտալ» ՍՊԸ
73. «Մուսոյան-ԱԱԱ» ՍՊԸ
74. «Յանա-Գոռ» ՍՊԸ
75. «Յումանիլայն» ՍՊԸ
76. «Նինելա» ՍՊԸ
77. «Նոմիդիսկ» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Աբովյան, Հանրապետության 11 շենք, թիվ 1/1 |
78. «Նոմիդիսկ» ՍՊԸ
| ՀՀ, ք. Աբովյան, Հատիսի փողոց, թիվ 1/69
խանութի տարածք |
79. «Շոդ» ՍՊԸ
80. «Ոսկե Լումա» ՍՊԸ
81. «Ոսկե Վտակ» ՍՊԸ
82. «Ուայթ-Սոլիտեր» ՍՊԸ

83. «Ուստր Գեղամիկ» ՍՊԸ
84. «Պրոֆֆինանս» ՓԲԸ
85. «Զանգայ» ՍՊԸ
86. «Ռեալ կրեդիտ» ՍՊԸ
/ ՀՀ, ք. Գյումրի, Խորենացի փողոց, 1 /
87. «Ռեալ կրեդիտ» ՍՊԸ
/ ՀՀ, ք. Գյումրի, Սայաթ Նովա փողոց, 9/9 ա
շենք, 16 նկուղ /
88. «Ռոյալ կրեդիտ» ՍՊԸ
89. «ՌՈՅԱԼ ՖԻՆԱՆՍ ԳՐՈՒՊ» ՍՊԸ
90. «Ս.ՈՒ.Ր.-72» ՍՊԸ
91. «Սարգիս և Նանա» ՍՊԸ
92. «Սերվ-Էդար» ՍՊԸ
93. «Սիկոր» ՍՊԸ
94. «Սիմնոր» ՍՊԸ
95. «ՍՍՍ կրեդիտ» ՍՊԸ
96. «Վ.Ի.Ա» ՍՊԸ
97. «Վագո» ՍՊԸ
98. «Վանտիզ» ՍՊԸ
99. «Վենուս Աֆինա» ՍՊԸ
100. «Վիա-Գոլդ» ՍՊԸ
101. «Վիլմար Մեկ» ՍՊԸ
102. «ՏԵՐ-ԵՍԱՅԱՆ ԱՍՈՑԻԱԿՑԱ» ՍՊԸ
103. «Ֆայֆ Մինիթ» ՍՊԸ
104. «Ֆասթ քեշ» ՍՊԸ
105. «ԼՈՄԲԱՐԴ ՊԼՅՈՒՍ» ՍՊԸ
106. «ՄՎՄ-ՖԻՆԱՆՍ» ՍՊԸ
107. «ՎԱՐԴ ԳՐԻԳ» ՍՊԸ
108. Ա/Ձ Արմենուի Առաքելյան
109. Ա/Ձ Նարինե Արզումանյան
110. Ա/Ձ Սեդրակ Գազիկի Մուրադյան
111. Լիաննա Դանիելյան Ա/Ձ
112. Զուլիետա Օհանյան Ա/Ձ
113. «Էռա Լայն» ՍՊԸ
114. «Մանի կրեդիտ» ՍՊԸ
115. Ա/Ձ Իգիթ Սեդրակի Իգիթյան
116. «ԷԴ-ՀԱԿ» ՍՊԸ
117. «Մորվիկ» ՍՊԸ
118. «Ոսկե Վտակ» ՍՊԸ

ԱՐՏԱՐԺՈՒՅԹԻ ԱՌՔՈՒՎԱՃԱՌՔ ԻՐԱՎԱՆԱՑՆՈՂ ԱՆՁՆԵՔ

1. «GROSS RIELTOR» ՍՊԸ
2. «Ազատ Խաչատրյան» ԱՁ

3. «Ազատուի Բլիկյան» ԱՁ
4. «Ալբերտ Պապոյան» ԱՁ
5. «Ալեքս Հոլդինգ» ՍՊԸ
6. «ԱԼՍ Էրգրումցի» ՍՊԸ
7. «Անահիտ Վիրաբյան» ԱՁ
8. «Անատոլի Սահակյան» ԱՁ
9. «Անդակո» ՍՊԸ
10. «Անդրանիկ Հակոբյան» ԱՁ
11. «Անդրանիկ Մկրտչյան» ԱՁ
12. «Անդրեյ Շաքարյան» ԱՁ
13. «Անուշ Զաքարյան» ԱՁ
14. «Աշոտ Հարությունյան և Որդիներ» ՍՊԸ
15. «ԱՎՏՈ ՊԼԱՋԱ» ՍՊԸ
16. «Արամ Առաքելյան» ԱՁ
17. «Արամ Բարսեղյան» ԱՁ
18. «Արթուր Առաքելյան» ԱՁ
19. «Արթուր Դանիելյան» ԱՁ
20. «Արթուր Քոչինյան» ԱՁ
21. «Արիստակես Աթոյան» ԱՁ
22. «Արձագանք» ՍՊԸ
23. «ԱՐՄ ԵՎ ԱՐԹ ՉԵՆՋ ՄԱՐՔԵԹ» ՍՊԸ
24. «Արման Բաղդասարյան» ՍՊԸ
25. «Արման Քոսյան» ԱՁ
26. «Արմեն Բայրամյան» ԱՁ
27. «Արմեն Ենոքյան» ԱՁ
28. «Արմեն Համիկ Եղբայրներ ՀՁ» ՍՊԸ
29. «Արմեն Մալերյան» ԱՁ
30. «Արմեն Մխիթարյան և ընկերներ» ԼԸ
31. «Արմենիա» հյուրանոցային համալիր ՓԲԸ
32. «Արմենիա» Միջազգային Օդանավակայաններ
33. «Արմինե Մարաբյան» ԱՁ
34. «Արսեն Բարեղամյան» ԱՁ
35. «Արսեն Գալստյան» ԱՁ
36. «Արսեն Պապյան» Ա/Ձ
37. «Արտակ Եսայան» ԱՁ
38. «Արտյոմ Դավթյան» ԱՁ
39. «Արփինե Թագուի» ՍՊԸ
40. «ԲԱՍԵՆԻ ԳՈՎՔ» ՍՊԸ
41. «ԲԵԳՈ ՏՐԱՆՍ» ՍՊԸ
42. «Բեռկուտ 555» ԱԿ
43. «Գազիկ Զնդոյան» ԱՁ
44. «Գազպրոմ Արմենիա» ՓԲԸ
45. «Գայանե Ասկարյան» ԱՁ
46. «Գեղամ Արքա» ՍՊԸ

47. «ԳՆԹՈՒՆԻՔ» ՍՊԸ
 48. «Գորիկ Ստեփանյան» ԱԶ
 49. «Գվիդոն Լազարյան» ԱԶ
 50. «ԵՎՐՈՊԱՐԿ» ԱՌԵՎՏՐԻ ԿԵՆՏՐՈՆ ԲԲԸ
 51. «Զավեն Ճաղարյան» ԱԶ
 52. «ԷՆ. ՓԱ» ՍՊԸ
 53. «Խաչատուր Ղահրամանյան» ԱԶ
 54. «Խաչատուր Պետրոսյան» ՍՊԸ
 55. «ԾԻԱԾԱՆ» ՍՊԸ
 56. «ԿԱՊԻՏԱԼ ԹՐԵՅՐ» ՍՊԸ
 57. «ԿԱՐԵՆ ԱՆՆԱ ԸՆԴ ՖԵՄԻԼԻ» ՍՊԸ
 58. «Կարեն-5» ԱԿ
 59. «Կարին Գոհար» ՍՊԸ
 60. «Կարինե Առաքելյան» ԱԶ
 61. «Կոն-Բրոսել» ՍՊԸ
 62. «ԿՐՊԱԿ» ՍՊԸ
 63. «Հակոբ Հովհաննիսյան» ԱԶ
 64. «Համլետ Բարսեղյան» ԱԶ
 65. «Հայաստան» առևտրի կենտրոն
 66. Հայրապետյան եղբայրներ» ՓԲԸ
 67. «ՀԱՍԱՐԱ» ՍՊԸ
 68. «Հասմիկ Բալասանյան» ԱԶ
 69. «Հասմիկ Թադևոսյան» ԱԶ
 70. «Հարություն Արսենյան» ԱԶ
 71. «Հարություն Հարությունյան» ԱԶ
 72. «Հովհաննես Խաչատրյան» ԱԶ
 73. «Հովսեփ Հարությունյան» ԱԶ
 74. «Հրաչիկ Հակոբյան» ԱԶ
 75. «Հրաչյա Առաքելյան» ԱԶ
 76. «Հրաչյա Հախվերդյան» ԱԶ
 77. «Հրաչյա Մինասյան» ԱԶ
 78. «Մանուկ Սարգսյան» ԱԶ
 79. «Միլ ԱԳ» ՓԲԸ
 80. «Յոթնյակ» ՍՊԸ
 81. «Նաիրի Մատինյան» ԱԶ
 82. «Նորայր Մարտիրոսյան» ԱԶ
 83. «ՈՍԿԵ ԳԵՏԱԿ» ՍՊԸ
 84. «ՊԱՐՄԱ» ՍՊԸ
 85. «ՊԼԱԶԱ ՍԻՍՏԵՄՍ» ՓԲԸ
 86. «ԶԱՅՆԹ ԹՐԵՅՐ» ՍՊԸ
 87. «Զեմա Բաղրամյան» ԱԶ
 88. «Զուլետա Գաբրիելյան» ԱԶ
 89. «Ռ.Գ.Ա.Տ» ՍՊԸ
 90. «ՌԵՋԵՆԹ Ս ԿԱՊԻՏԱԼ» ՍՊԸ

91. «Ռուդիկ Խաչատրյան» ԱԶ
 92. «Ռուզաննա Առաքելյան» ԱԶ
 93. «Սահակ Հագոյան» ԱԶ
 94. «Սամվել Ամիրջանյան» ԱԶ
 95. «Սամվել Ղազարյան» ԱԶ
 96. «Սեդիկ Սահակյան» ԱԶ
 97. «Սերգեյ Աղայան» ԱԶ
 98. «Սև Կակաչ» Ա/Կ
 99. «ՍԻՄԱՈ» ՍՊԸ
 100. «Սմբատ Ասլանյան» ԱԶ
 101. «ՍՊԱՐԱՊԵՏ» ՍՊԸ
 102. «Ստոիկ» ՍՊԸ
 103. «Վալերի Նավասարդյան» ԱԶ
 104. «Վահագն Խաչատրյան» ԱԶ
 105. «ՎԱՂԱՐՇ ԵՎ ՈՐԴԻՆԵՐ ԿՈՆՑԵՌՆ» ՍՊԸ
 106. «Վատո» ՍՊԸ
 107. «Վարդան Բաղդասարյան» ԱԶ
 108. «Վարդան Վարդազարյան» ԱԶ
 109. «ՎԱՐԴԱՆ ԵՎ ՄՈՆԻԿԱ» ՍՊԸ
 110. «Վարդան Ղազարյան» ԱԶ
 111. «Վարուժան Ավետիսյան» ԱԶ
 112. «ՎԻԵԼՎԻՍԵՆԹՐ» ՍՊԸ
 113. «ՎԶՄ» ՍՊԸ
 114. «ՏԱՇԻՐ ԻՆՎԵՍՏ ԳՐՈՒՊ» ՓԲԸ
 115. «Տիգրան Սարգսյան» ԱԶ
 116. «Տիգրան Վահրադյան» ԱԶ
 117. «Տրանսդիլեր» ՍՊԸ
 118. «ՏՈՒՆԱՌ» ՓԲԸ
 119. «ՏՈՒՌԵԿՍ ԳՈԼԴ» ՍՊԸ
 120. «Փառանձեմ Հակոբյան» ԱԶ
 121. «ՓԻ ԷՍ ԱՌ» ՍՊԸ
 122. «ՓՐԻԹԻ ՈՒԵՅ» ՍՊԸ
 123. «ՔԵԹՐԻՆ ԳՐՈՒՊ» ՍՊԸ
 124. Արմինե Խաչատրյան ԱԶ
 125. «ՆԱՐ-ԱՌ» ՍՊԸ
 126. «ՊԼԱՏԻՆ» ՍՊԸ
 127. «ԶԻՄ» ՍՊԸ
 128. «Ոսկե ԱԳԱ» ՍՊԸ

ՆԵՐԴՐՈՒՄԱՅԻՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

1. «Ալֆասեքյուրիթիզ» ՍՊԸ
 2. «ԱՐՄԵՆԲՐՈԿ» ԲԲԸ
 3. «Դիվիսա Էյ Էմ» ՓԲԸ
 4. «Կապիտալ Ինվեսթմենթս» ՓԲԸ

5. «Կուր Ինվեսթ» ՓԲԸ
6. «Ռենեսա» ՓԲԸ
7. «Տոնտոն» ինվեստիցիոն ՍՊԸ
8. «Փրայմ Կապիտալ» Ներդրումային ՍՊԸ
9. «Ֆյուչըր Կապիտալ Մարկետ» ՍՊԸ

ՆԵՐԴՐՈՒՄԱՅԻՆ ՖՈՆԴԻ ԿԱՌԱՎԱՐԻՉՆԵՐ

1. «Ամունդի-Ակրա Ասեթ Մենեջմենթ» ՓԲԸ
2. «Ցե-Կվադրատ Ամպեգա Ասեթ Մենեջմենթ Արմենիա» ՍՊԸ

ԴՐԱՄԱԿԱՆ ՓՈԽԱՆՑՈՒՄՆԵՐ

ԻՐԱԿԱՆԱՑՆՈՂ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

1. «ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ
2. «ԻԴՐԱՄ» ՍՊԸ
3. «ԻԶԻ ՓԵՅ» ՍՊԸ
4. «Հայփոստ» ՓԲԸ
5. «ՄԱՆԻՏՈՒՆ» ՍՊԸ
6. «Մոբի դրամ» ՓԲԸ

ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԲՅՈՒՐՈ

1. «ԱԶՈՒԱ Քրեդիտ Ռեփորթինգ» ՓԲԸ

ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ԲՅՈՒՐՈ

1. «Հայաստանի ավտոապահովագրողների բյուրո» ԻԱՄ

Հայաստանի Հանրապետություն, 0010, ք. Երևան,
Մովսես Խորենացի փող. 15, «Էլիտ Պլազա»
բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ

(+374) 60 70-11-11

info@fsm.am

www.fsm.am

facebook.com/FinancialSystemMediator

twitter.com/FSMArmenia