



Կապիտալ
ինվեստմենտներ

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

«Կապիտալ Ինվեստմենտներ»
փակ բաժնետիրական ընկերության
4 օգոստոսի 2008թ.-ի
բաժնետերերի ընդհանուր ժողովում

Գլխավոր տնօրեն՝ Ս. Կարապետյան

4 օգոստոսի 2008թ.

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ
ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ

Երևան 2008թ.

ԳԼՈՒԽ 1. Ընդհանուր դրույթներ

Կանոն 1-1. Կանոնակարգը: Անվանումը

- (ա) Սույն Կանոնակարգը ներառում է «Կապիտալ Ինվեսթմենթս» Փակ Բաժնետիրական Ընկերության Հաճախորդների կողմից ներկայացվող բողոք-պահանջների քննության գործընթացի կարգավորման նպատակով սահմանված Կանոնները՝ դրանց կողիֆիկացիայի նպատակով:
- (բ) Սույն Կանոնակարգի անվանումն է «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության կանոնակարգ», իսկ կրճատ անվանումը՝ «Կանոնակարգ»:

Կանոն 1-2. Կառուցվածքը: Կողիֆիկացիան և հղումները

- (ա) Սույն Կանոնակարգը բաղկացած է հետևյալ գլուխներից՝ Գլուխ 1՝ «Ընդհանուր դրույթներ», Գլուխ 2՝ «Հաճախորդի բողոք-պահանջի ներկայացումը, քննումը և դրա վերաբերյալ որոշման կայացումը», Գլուխ 3՝ «Ընկերության դեմ բերված բողոք-պահանջներ քննող աշխատակիցը»:
- (բ) Գլուխները համարակալվում են արաբական թվերով:
- (գ) Վերնագրերը միավորում են «Կապիտալ Ինվեսթմենթս» փակ բաժնետիրական ընկերության կողմից սահմանված Կանոններն ըստ գործունեության կամ կարգավորման առարկայի: Կանոնակարգի օգտագործման պարզության նպատակով Վերնագրերը համարակալվում են ըստ հերթականության: Վերնագրի անվանումը համառոտ բնորոշում է դրանում միավորված Կանոնների առարկան:
- (դ) Օգտագործման հարմարության և պարզության համար Կանոնները վերնագրվում են և համարակալվում՝ ըստ Վերնագրի համարի հերթականության (օրինակ՝ «Կանոն 2.1»-ը նշանակում է երկրորդ Վերնագրի ներքո գործող առաջին Կանոնը):
- (ե) Կանոնն ունի հետևյալ կառուցվածքը՝
 - (1) Կանոնը բաղկացած է Ենթականոններից, որոնք համարակալվում են փակագծերում ներառվող հայերեն փոքրատառերով (օրինակ՝ (ա), (բ) և այլն)։
 - (2) Ենթականոնը բաղկացած է Կետերից, որոնք համարակալվում են փակագծերում ներառվող արաբական թվերով (օրինակ՝ (2)) կամ, եթե շարադրանքը առանձին տողերով չէ՝ հռոմեական փոքր թվերով (օրինակ՝ (ii)), և
 - (3) Կետը բաղկացած է Ենթակետերից, որոնք համարակալվում են փակագծերում ներառվող հայերեն մեծատառերով (օրինակ՝ (Բ)) կամ, եթե շարադրանքը առանձին տողերով չէ՝ հռոմեական փոքր թվերով (օրինակ՝ (ii)):
- (զ) Սույն Կանոնակարգում Հղումները կատարվում են հետևյալ կանոններով՝
 - (1) Վերնագրին հղումը կատարվում է Վերնագրի համարի նշմամբ և ենթադրում է տվյալ վերնագրի բոլոր Կանոնները.
 - (2) Այլ Կանոնի Ենթականոնին, Կետին կամ Ենթակետին հղելիս նշվում է առավել խոշոր միավորի անունը: Օրինակ՝ «1-3(բ)(5)(Ա) Կանոնի համաձայն» հղումը նշանակում է «1-3 Կանոնի (բ) Ենթականոնի 5-րդ Կետի (Ա) ենթակետի համաձայն».
 - (3) Եթե հղում է կատարվում նույն Կանոնի Ենթականոնին, Կետին կամ Ենթակետին, կամ նույն Ենթականոնի Կետին կամ Ենթակետին, կամ նույն Կետի Ենթակետին ապա հղելիս նշվում է առավել խոշոր միավորի անունը: Օրինակ՝ «(բ)(5)(Ա) ենթականոնի համաձայն» հղումը նշանակում է «սույն Կանոնի (բ) Ենթականոնի 5-րդ Կետի (Ա) ենթակետի համաձայն».
 - (4) Սույն Կանոնակարգի որևէ Վերնագրի (Կանոնի, Ենթականոնի, Կետի և այլն) հղում կատարվում է առանց «սույն Կանոնակարգի» բառերի օգտագործման: Համապատասխանաբար, եթե հղում է կատարվում որևէ ենթակետի առանց կետը նշելու, ապա հղումը համարվում է կատարված տվյալ կետի ենթակետին.
 - (5) Որևէ ձևին կամ աղյուսակին հղում ենթադրում է Կանոնակարգի Հավելվածում ներառված տվյալ ձևը կամ աղյուսակը:

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

- (ա) Սույն Կանոնակարգն ուժի մեջ է մտնում «Կապիտալ Ինվեսթմենթս» փակ բաժնետիրական ընկերության կողմից այն հաստատելու պահից:
- (բ) Սույն Կանոնակարգն ուժը կորցրած է ճանաչվում «Կապիտալ Ինվեսթմենթս» փակ բաժնետիրական ընկերության կողմից այն ուժը կորցրած ճանաչելու պահից:

(գ) Սույն Կանոնակարգի փոփոխություններն ու լրացումները ուժի մեջ են մտնում «Կապիտալ Ինվեսթմենթս» փակ բաժնետիրական ընկերության կողմից այն հաստատելու պահից: Ընկերությունը սույն Կանոնակարգի փոփոխությունների և լրացումներ մասին Հաճախորդներին տեղեկացնում է դրանք հաստատելու օրվանից առնվազն 3 օր առաջ:

Կանոն 1-4. Օրենսդրությունը: Նպատակն ու մեկնաբանությունը

- (ա) Սույն Կանոնակարգի Կանոնները ներքին իրավական ակտ են և ընդունվում են «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության 7-րդ հոդվածի համաձայն, հիմք ընդունելով՝ «Իրավական ակտերի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 2 հոդվածը:
- (բ) Սույն Կանոնակարգի Կանոնները մեկնաբանվում են ելնելով արժեթղթերի շուկայի կարգավորման նպատակների առավել լիարժեք իրագործման և Հաճախորդներին իրավունքների և օրինական շահերի ապահովման տեսանկյունից:

Կանոն 1-5. Հասկացություններ

Սույն Կանոնագրքում օգտագործվում են հետևյալ հիմնական հասկացությունները՝

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

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

Կանոն 2-1. Բողոք-պահանջների քննության վարույթի փուլերը

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

Կանոն 2-2. Վարույթի մասնակիցները

- (ա) Վարույթի մասնակիցներն են՝
 - (1) Հաճախորդը և նրա ներկայացուցիչը,
 - (2) Ընկերությունը,
 - (3) Ընկերության դեմ բերված բողոք-պահանջներ քննող անձը,
 - (4) սույն Կանոնակարգով նախատեսված դեպքում նաև երրորդ անձինք:

Կանոն 2-3. Բողոք-պահանջի ներկայացումը

- (ա) Ընկերությունը քննության է ընդունում միայն այն բողոք-պահանջները, որոնք ներկայացվել են մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքների խախտման մասին:
- (բ) Ընկերությունը քննության է ընդունում միայն այն բողոք-պահանջները, որոնք ստորագրված են Հաճախորդի կամ նրա ներկայացուցչի կողմից և նվազագույնը պարունակում են հետևյալ տեղեկությունները՝
 - (1) Հաճախորդի անունը,
 - (2) Հաճախորդի բնակության և հաղորդակցման հասցեները,
 - (3) գույքային պահանջի չափը,

- (4) պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքները, որոնց վրա հիմնված է պահանջը),
- (5) պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը և տարին,
- (6) հայտարարություն այն մասին, որ Հաճախորդի բողոք-պահանջը ներկայացնելու պահին նույն պահանջի առարկայի վերաբերյալ դատարան, արբիտրաժային տրիբունալ կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին հայցադիմում (բողոք) չի ներկայացրել,
- (7) Հաճախորդի ստորագրությունը:

Այն դեպքում, երբ բողոք-պահանջը ստորագրվել է Հաճախորդի ներկայացուցչի կողմից բողոք-պահանջին պետք է կցվի նաև ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող փաստաթուղթ (լիազորագիր):

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

Կանոն 2-4. Բողոք-պահանջը քննության ընդունելը

- (ա) Բողոք-պահանջը ստանալու օրվանը հաջորդող աշխատանքային օրվա ընթացքում Ընկերությունը պարզում է՝
 - (1) արդյոք բողոք-պահանջ ներկայացրած անձը սույն Կանոնակարգի իմաստով հանդիսանում է Հաճախորդ,
 - (2) արդյոք բողոքը ներկայացվել է 2-3 (ա) Կանոնով սահմանված ժամկետներում,
 - (3) արդյոք բողոք-պահանջը բավարարում է 2-3 (բ) Կանոնով սահմանված պահանջները,
 - (4) արդյոք առկա են 2-5 Կանոնով նախատեսված մերժման հիմքերը:
- (բ) (ա) Ենթակառուցված հիմքերը պարզելուց հետո Ընկերությունը կայացնում է որոշում բողոք-պահանջը քննության ընդունելու կամ քննության ընդունումը մերժելու վերաբերյալ:
- (գ) Բողոք պահանջը քննության ընդունելու կամ քննության ընդունումը մերժելու վերաբերյալ որոշումը կայացնելու օրը Ընկերությունը Հաճախորդին հեռախոսով կամ էլեկտրոնային փոստով տեղեկացնում է իր որոշման վերաբերյալ:
- (դ) Այն դեպքում, երբ կայացվել է Հաճախորդի բողոք-պահանջը քննության ընդունումը մերժելու վերաբերյալ որոշում, ապա Ընկերությունը նախորդ ենթակառուցված տեղեկացման հաջորդ օրը Հաճախորդին է ներկայացնում բողոք-պահանջի քննության ընդունումը մերժելու վերաբերյալ որոշման թղթային տարբերակը՝ հաստատված Ընկերության տնօրենի կողմից, որտեղ նշվում են մերժման հստակ հիմքերը և քննության ընդունումը մերժելու հիմքերի վերաբերյալ պարզաբանումներ:

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

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

Կանոն 2-6. Բողոք-պահանջի քննությունը դադարելը

- (ա) Ընկերությունը իր որոշմամբ դադարեցնում է բողոք-պահանջի քննությունը, եթե՝
 - (1) բողոք-պահանջի քննության ընթացքում պարզվում է, որ պահանջը, օրենքին և սույն Կանոնակարգին համապատասխան, ենթակա չէ քննության Ընկերության կողմից,

- (2) բողոք-պահանջի քննության ընթացքում պարզվում է, որ դատարանը կամ արբիտրաժային տրիբունալը իր վարույթ է ընդունել նույն բողոք-պահանջի վերաբերյալ գործ,
- (3) բողոք-պահանջի քննության ընթացքում Հաճախորդը հետ է վերցնում այն:

Կանոն 2-7. Բողոք-պահանջի քննությունը

- (ա) Ընկերությունը բողոք-պահանջը ստանալու պահից 2-8 Կանոնով նախատեսված ժամկետներում Հաճախորդին տրամադրում է վերջնական գրավոր պատասխան (վերջնական որոշում)՝ հաստատված Ընկերության տնօրենի կողմից:
- (բ) Ընկերությունը բողոք-պահանջը քննության ընդունելու վերաբերյալ որոշում կայացնելու օրվանը հաջորդող օրվանից կազմակերպում է բողոք-պահանջի քննությունը:
- (գ) Ընկերությունը պետք է բողոք-պահանջի քննությունն իրականացնի առանց դա բարդացնելու՝ լրացուցիչ քննարկումներ անցկացնելու, լրացուցիչ ուսումնասիրություններ նշանակելու և իրականացնելու, եթե առկա չեն գործի փաստական հանգամանքների պարզաբանման համար անհրաժեշտ պատճառներ:
- (դ) Եթե վարույթ հարուցելուց հետո Ընկերության տրամադրության տակ առկա են համապատասխան որոշում ընդունելու համար անհրաժեշտ փաստաթղթերը, բավարար չափով պարզաբանված և ճշգրտված են տվյալ գործի հանգամանքները, ապա Ընկերությունը որոշում է ընդունում նշված հանգամանքների ի հայտ գալուց հետո՝ ողջամիտ ժամկետում՝ չսպասելով ընդհանուր ժամկետի լրանալուն:
- (ե) Ընկերությունն ապահովում է փաստական հանգամանքների բազմակողմանի, լրիվ և օբյեկտիվ քննարկումը՝ բացահայտելով գործի բոլոր, այդ թվում՝ վարույթի մասնակիցների օգտին առկա հանգամանքները:
- (ե) Ընկերությունը կարող է սեփական նախաձեռնությամբ կամ Հաճախորդի պահանջով բողոք-պահանջի քննությանը մասնակից դարձնել Հաճախորդին և (կամ) նրա ներկայացուցչին: Ընկերության նախաձեռնությամբ Հաճախորդին բողոք-պահանջի քննարկման մասնակից դարձնելու դեպքում վերջինիս չներկայանալը բողոք-պահանջի մերժման հիմք չէ:
Քննարկումներ կարող են չանցկացվել, եթե՝
(1) բողոք-պահանջի քննության ընթացքում ընդունվելու է Հաճախորդի համար բարենպաստ որոշում,
(2) անհրաժեշտություն է առաջանում անհապաղ ընդունելու որոշում, քանի որ հապաղումը կարող է հանգեցնել Հաճախորդի համար որևէ վնասի առաջացմանը:
- (գ) Հաճախորդը 2-8 (ա) Կանոնով նախատեսված ժամկետում Ընկերությունից վերջնական պատասխան չստանալու դեպքում իրավունք է ձեռք բերում բողոք-պահանջը ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- (ե) Հաճախորդը 2-8 (բ) Կանոնով նախատեսված ժամկետում Ընկերությունից վերջնական պատասխան չստանալու դեպքում իրավունք է ձեռք բերում բողոք-պահանջը ներկայացնել ներկայացնել ՀՀ իրավասու դատարան:

Կանոն 2-8. Բողոք-պահանջի քննության ժամկետները

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

Կանոն 2-9. Հաճախորդին օգնություն ցուցաբերելը

- (ա) Ընկերությունը Հաճախորդին պարզաբանումներ է տալիս բողոք-պահանջով առաջադրվող խնդրի կապակցությամբ տվյալ վարույթի հետ կապված նրա իրավունքների և պարտականությունների վերաբերյալ, օժանդակում է բողոք-պահանջի և դրան կից ներկայացվող փաստաթղթերի ձևակերպմանը:
- (բ) Ընկերությունը պայմաններ է ստեղծում իր ընդունված ներքին իրավական ակտերին, ինչպես նաև Ընկերության գործունեությանն առնչվող օրենքներին և այլ իրավական ակտերին ծանոթանալու համար:

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

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

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

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

ՎԼՈՒԽ 3. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԴԵՍ ԲԵՐՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐ ՔՆՆՈՂ ԱՇԽԱՏԱԿԻԾԸ

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

- (ա) Ընկերությունն ունի նրա դեմ բերվող բողոք-պահանջների քննություն իրականացնող աշխատակից (այսուհետ՝ բողոք-պահանջները քննող անձ), ինչպես նաև վերջինիս բացակայության դեպքում՝ նրան փոխարինող անձ, որոնք նշանակվում են Ընկերության կառավարման համապատասխան մարմնի կողմից 1 տարի ժամկետով:
- (բ) Բողոք-պահանջներ քննող անձի Հաճախորդների պահանջները քննելիս առաջնորդվում է հետևյալ սկզբունքներով.
 - (1) օրինականություն,
 - (2) անաչառություն,
 - (3) անկախություն,
 - (4) ձևական պահանջները չարաշահելու արգելք,
 - (5) հայեցողական լիազորությունների սահմանափակում,
 - (6) կամայականության արգելք,
 - (7) հավաստիության կանխավարկած,
 - (8) տնտեսվարություն,
 - (9) Ընկերության և Հաճախորդի համար երկկողմանի ձեռնտու արդյունքի հասնելը:
- (բ) Բողոք-պահանջներ քննող անձը պարտավոր է՝
 - (1) ընդունել, քննել և որոշումներ կայացնել կապված Հաճախորդների կողմից բերվող բողոք-պահանջների հետ,
 - (2) կազմակերպել և վարել բանակցություններ բողոք-պահանջ բերած Հաճախորդի հետ,
 - (3) ներկայացնել Ընկերությունը ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մոտ,
 - (4) հայտնաբերել և կանխարգելել Հաճախորդներին վնաս հասցնելու դեպքերը,
 - (5) կազմել և պահել բողոք-պահանջի հետ կապված գործ,
 - (6) վարել 3-2 Կանոնով նախատեսված գրանցամատյանները,
 - (7) կազմել բողոք-պահանջների քննարկման արձանագրությունները:

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

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

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