

Թեմա 8. ՍԵՓԱԿԱՆ ՇԱՀԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

Ողջույն, ֆինանսական կրթության դասընթացի շրջանակում այսօր խոսելու ենք ֆինանսաբանկային համակարգում մեր շահերի պաշտպանության տարբերակների մասին:

Կյանքի ընթացքում մենք անընդհատ առնչվում ենք տարբեր ֆինանսական կառույցների հետ, և երբեմն լինում են դեպքեր, երբ վերջիններիս հետ տարաձայնություններ ենք ունենում: Այդպիսի տարաձայնությունները կարող են կապված լինել ապահովագրության, վարկերի, ավանդների ու բանկային հաշիվների, վճարային քարտերի, փոխանցումների, գրավների և այլ հարցերի հետ:

Իսկ ինչպե՞ս է հնարավոր լուծել առաջացած խնդիրները:

Առաջին քայլով, իհարկե, կփորձենք երկկողմ քննարկումների և բանակցությունների միջոցով լուծել խնդիրը՝ ներկայացնելով դիմում-բողոքն անմիջապես ֆինանսական կազմակերպությանը: Դիմում-պահանջի ներկայացումից հետո անհրաժեշտ է սպասել ֆինանսական կազմակերպության պատասխանին: Սպասման ժամկետն առավելագույնը 10 աշխատանքային օր է, իսկ վարկային բյուրոյի դեմ ուղղված պահանջների դեպքում՝ 15 աշխատանքային օր:

Եթե դիմումը ներկայացնելուց և պատասխանը ստանալուց հետո, ամեն դեպքում, առկա են անհամաձայնություններ, հաջորդ քայլը կարող է լինել Հայաստանում գործող Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի (ՖՀՀ) գրասենյակին դիմելը:

Հաշտարարի մասնագիտական գործունեությունը ֆիզիկական անձանց և միկրոձեռնարկատիրության սուբյեկտների կողմից ֆինանսական կազմակերպությունների դեմ ներկայացվող պահանջների արագ, արդյունավետ, անվճար քննությունն ու լուծումն է:

Հաշտարարին դիմելիս մենք ոչինչ չեք կորցնում, քանի որ Հաշտարարի ծառայություններն անվճար են, չկա իրավապաշտպանի անհրաժեշտություն, իսկ Հաշտարարի կայացրած որոշմանը համաձայն չլինելու դեպքում իրավունք ունենք դիմելու դատարան:

Մի փոքր առավել մանրամասն անդրադառնանք Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գործառույթներին: Նախ նշենք, որ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարն անկախ կառավարման համակարգով կառույց է, որի հիմնադիրը

Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկն է: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի աշխատանքի հիմքում դրված են հետևյալ սկզբունքները՝

- **Անկախ.** ինչպես արդեն նշեցինք, հաշտարարն անկախ է պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմիններից, պաշտոնատար, ինչպես նաև ֆիզիկական և իրավաբանական անձանցից:
- **Անվճար.** հաշտարարը ֆինանսական կազմակերպությունների հետ առաջացած վեճերը լուծում է ԱՆՎՃԱՐ, այսինքն՝ Հաշտարարի կողմից պահանջն ընդունելու, քննելու և որոշում կայացնելու համար հաճախորդից որևէ վճար չի գանձվում:
- **Արդար.** հաշտարարն իրականացնում է պահանջի արդարացի և անաչառ քննություն՝ ղեկավարվելով Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ, գործարար վարքագծի և էթիկայի կանոններով՝ հաշվի առնելով դատական պրակտիկան և նախադեպային որոշումները:
- **Արագ.** պահանջի քննությունը տևում է 24 աշխատանքային օր (առանձնապես բարդ գործերի դեպքում ժամկետը կարող է երկարաձգվել 14 աշխատանքային օրով):
- **Արդյունավետ.** գործի քննությունն իրականացվում է արագ և պարզեցված ընթացակարգով, իսկ հաշտարարին դիմելիս իրավապաշտպանի անհրաժեշտություն չկա:

Գրասենյակ կարող եք դիմել, եթե ունեք 10 մլն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը չգերազանցող գույքային, ինչպես նաև վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ կամ դրա հետ կապված ոչ գույքային բնույթի պահանջներ:

Կարևոր է իմանալ, որ մինչև Հաշտարարին դիմելը դուք պետք է ձեր բողոքը ներկայացնենք ֆինանսական կազմակերպությանը: Դուք կարող եք ֆինանսական կազմակերպությանը բողոք-պահանջ ներկայացնել ձեր իրավունքի խախտման մասին իմանալուց հետո մեկ տարվա ընթացքում:

Կազմակերպությունը պարտավոր է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր պատասխանել Ձեր բողոքին: Եթե Դուք չեք ստացել Ձեր բողոքի պատասխանը տասնօրյա ժամկետում կամ Կազմակերպության պատասխանը Ձեզ չի գոհացնում, ապա կարող եք դիմել Հաշտարարին 6 ամսվա ընթացքում:

Կարևոր է հիշել, որ դատարանում արդեն իսկ քննված կամ քննվող պահանջը ենթակա չէ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից քննության, մինչդեռ հակառակ հաջորդականությունը գործում է:

Նկատի ունեցեք, որ ֆինանսական կազմակերպության հետ վեճեր լուծելիս դուք ունեք հետևյալ իրավունքները.

- Կարող եք պահանջել ֆինանսական կառույցից ձեզ կցել աշխատակից, ով կզբաղվի ձեր բողոքով: Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է տեղեկացնել ձեր իրավունքների և բողոքի քննության գործընթացի մասին, տրամադրել իր հետ կապ հաստատելու կոնտակտային տվյալները, ինչպես նաև բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:
- Եթե որևէ հարց ձեզ համար անհասկանալի է, ապա դուք իրավունք ունեք պահանջելու այդ հարցերի պատասխանների ստացումը:
- Եթե ներկայացրել եք բողոք-հայտ, ապա աշխատանքային 10 օրերի ընթացքում պետք է ստանաք պատասխանը՝ բավարարում, մասնակի բավարարում, մերժում: Բողոք-հայտը ներկայացնելիս չմոռանաք պահանջել այդ հայտը վերցնելու վերաբերյալ ստացականը:
- Եթե բավարարված չեք ֆինանսական կառույցի կայացրած որոշումից, ապա իրավունք ունեք դիմելու այլ կառույցներ, մասնավորապես՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին: Ցանկացած բողոք կարող եք ներկայացնել նաև Հայաստանի Հանրապետության Կենտրոնական բանկ:

Հաշվի առեք, որ Հաշտարարին պահանջ-դիմում հնարավոր է ներկայացնել Հայաստանի տարածքում գործող հետևյալ ֆինանսական կազմակերպությունների դեմ՝

- Բանկեր
- Վարկային կազմակերպություններ
- Ապահովագրական ընկերություններ
- Ապահովագրական բրոքերներ
- Ներդրումային ընկերություններ
- Գրավատներ
- Արտարժույթի առքուվաճառք իրականացնող անձինք
- Արտարժույթի դիլերային-բրոքերային առքուվաճառք իրականացնող անձինք
- Դրամական փոխանցումներ իրականացնող անձինք

- Ներդրումային ֆոնդի կառավարիչներ
- Կենտրոնական դեպոզիտարիա

Հաշտարարին պահանջ-դիմում կարող էք ներկայացնել նաև Հայաստանի ավտոապահովագրողների բյուրոյի և ԱՔՌԱ վարկային բյուրոյի դեմ: