

**Р Е Ш Е Н И Е**  
**СОВЕТА ЦЕНТРАЛЬНОГО БАНКА РЕСПУБЛИКИ**  
**АРМЕНИЯ**

*номер 225-Н от 4 августа 2009 года*

**Об утверждении Положения 8/04 “Минимальные требования, предъявляемые к внутренним правовым актам, регулирующим процесс рассмотрения жалоб-требований клиентов, и принципы рассмотрения” \***

Принимая за основу статью 20 закона Республики Армения “О Центральном банке Республики Армения”, пунктами 2 и 5 статьи 7 закона Республики Армения “О примирителе финансовой системы” и руководствуясь пунктом 1 статьи 16 закона Республики Армения “О правовых актах” Совет Центрального банка Республики Армения

РЕШАЕТ:

1. Утвердить Положение 8/04 “Минимальные требования, предъявляемые к внутренним правовым актам, регулирующим процесс рассмотрения жалоб-требований клиентов, и принципы рассмотрения”, согласно Приложению (прилагается).
2. Настоящее Решение вступает в силу на 10-й день после официальной публикации.

*Председатель Центрального банка  
Республики Армения  
А. Джавадян*

---

\* Неофициальное издание. Принято Советом ЦБ РА 28 июля 2009 года. Зарегистрировано в Министерстве юстиции РА 18.09.09г. (ГИРА N 27 (345), 01.10.09).

## ПОЛОЖЕНИЕ 8/04

### ”МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВНУТРЕННИМ ПРАВОВЫМ АКТАМ, РЕГУЛИРУЮЩИМ ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ-ТРЕБОВАНИЙ КЛИЕНТОВ, ПРИНЦИПЫ РАССМОТРЕНИЯ”

#### ГЛАВА 1. ПРЕДМЕТ РЕГУЛИРОВАНИЯ

1. Настоящее Положение устанавливает минимальные требования, предъявляемые к внутренним правовым актам, регулирующим процесс рассмотрения жалоб-требований клиентов-физических лиц, направленных в адрес установленных подпунктом 1 пункта 3 настоящего Положения, компаний, а также принципы рассмотрения жалоб-требований.

2. Внутренние правовые акты, регулирующие жалобы-требования клиентов компаний, содержат, по меньшей мере, положения, установленные настоящим Положением. Суммы в установленных настоящим Положением отчетах выражаются в драмах Республики Армения с точностью до одного драма.

#### ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

3. Используемые в настоящем Положении основные понятия имеют следующие значения:

- 1) **Компания** – лицо, получившее лицензию со стороны Центрального банка, за исключением лиц, получивших лицензию на осуществление торгов по купле-продаже инвалюты и лицензии на осуществление процессинга и клиринга платежных инструментов и платежно-расчетных документов.
- 2) **Жалоба-требование** – жалоба, предъявленная клиентом компании в письменной форме, в связи с услугами, оказываемыми компанией, и содержащая имущественное требование, не превышающее сумму в размере 10 миллионов драмов или эквивалентной суммы в инвалюте;
- 3) **Центральный банк** – Центральный банк Республики Армения.
- 4) **Место деятельности** – головной офис компании или филиал. Если данная услуга компании предоставляется потребителю через третье лицо (через посредника), то местом деятельности считается головной офис посредника, его филиал или то место, где эта услуга была оказана.
- 5) **Ответственный работник** – работник компании, ответственный за прием жалобы-требования, предоставление клиенту необходимой информации.
- 6) **Процесс рассмотрения жалобы-требования** – процесс, который состоит из представления со стороны клиента жалобы-требования и приема со стороны компании жалобы-требования, изучения жалобы-требования и принятия решения, включая предоставление клиенту сведений, связанных с жалобой-требованием, в течение этого процесса.

4. Прочие понятия, используемые в настоящем Положении, имеют значения, установленные законом Республики Армения “О примирителе финансовой системы”.

#### ГЛАВА 3. ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ-ТРЕБОВАНИЙ

5. При раскрытии со стороны компании установленных настоящим Положением сведений, соблюдаются следующие общие принципы:

- 1) информация излагается репрезентативному клиенту в простой и доступной форме, не содержит замысловатых, сбивающих с толку слов и выражений,
- 2) информация излагается, как минимум, на армянском языке, за исключением тех случаев, когда с обоюдного согласия репрезентативного клиента и компании выбран иной язык,

- 3) шрифт информации, представляемой репрезентативному клиенту, разборчив и крупный, а в случае объявления, оно размещается в доступном для чтения месте;
  - 4) в контексте настоящего Положения репрезентативным клиентом считается сознательное физическое лицо в возрасте 30 лет, со средним образованием, не имеющим финансово-экономическое образование или трудовой стаж, если компанией не предусмотрены иные целевые клиенты.
6. На веб-сайте компании в интернете и на отдельных плакатах, постоянно размещенных на удобном для чтения местах в офисах компании, должна быть изложена следующая информация:
- 1) краткое разъяснение процесса разрешения споров (согласно Приложению 1);
  - 2) краткое описание процесса рассмотрения жалобы-требования (образец представлен в приложении 2);
  - 3) образец формы заявления для предъявления клиентом жалобы-требования.
7. На месте деятельности компании должен постоянно присутствовать ответственный работник, который принимает жалобу-требование, отвечает на вопросы клиента относительно его жалобы-требования.
8. На месте деятельности компании должно быть размещено объявление о том, где клиент может ознакомиться с внутренними правилами рассмотрения жалоб-требований. По желанию клиента компания предоставляет клиенту свод внутренних правил компании о приеме и рассмотрении жалоб-требований.
9. Компания размещает на своем сайте в интернете, на месте деятельности, а также при требовании любого лица номер своего телефона, по которому клиенты могут обратиться за получением сведений относительно жалоб-требований.
10. Любой работник компании, получив жалобу-требование, направляет клиента к ответственному лицу, а также предоставляет необходимые контактные данные ответственного работника (номер телефона, адрес электронной почты, др.).
11. Если разъяснение вопросов, связанных с жалобой-требованием, записывается, ответственный работник заранее предупреждает клиента об этом.

#### **ГЛАВА 4. МИНИМАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ПРИЕМА ЖАЛОБЫ-ТРЕБОВАНИЯ**

12. Ответственный работник устно уведомляет клиента, желающего предъявить жалобу-требование, о следующем:
- 1) о том, что жалоба-требование считается представленной со стороны клиента, если она представлена в письменной форме (лично, по почте), а также через интернет, если такой способ представления предусматривается внутренними правовыми актами компании;
  - 2) о том, что клиент может получить свод правил компании о процессе рассмотрения жалобы-требования.
13. Ответственный работник предоставляет также Клиенту, желающему предъявить жалобу-требование, следующее:
- 1) Обзорный листок с описанием процесса рассмотрения жалобы-требования в компании (образец представлен в приложении 2). Компания может изменить текст и дизайн описания, однако в нем, как минимум, должна содержаться информация о порядке, форме, сроках как представления компании жалобы-требования со стороны клиента, так предоставления ответа клиенту со стороны компании относительно жалобы-требования, информация о том, где или каким образом клиент может ознакомиться с внутренними правилами рассмотрения компанией жалоб-требований, а также форма заявки, в которой излагается жалоба-требование;
  - 2) Обзорный листок с разъяснением процесса разрешения споров (согласно приложению 1, с внесением данных о компании);
  - 3) формы заявления для предъявления клиентом жалобы-требования.
14. Если внутренними правовыми актами компании предусматривается получение жалоб-требований через интернет, то компания, сразу после получения электронной жалобы-требования, но не позднее следующего рабочего дня, отправляет на адрес электронной почты клиента, с которого поступила жалоба-требование, уведомление о получении жалобы-требования (квитанцию) с указанием даты получения, идентификационный номер жалобы-требования, а также информацию, установленную пунктами 12 и 13 настоящего Положения.
15. В случае поступления жалобы-требования лично из рук клиента компания предоставляет клиенту документ, удостоверяющий получение жалобы-требования (квитанцию) с указанием даты, идентификационного номера жалобы-требования, с подписью лица, принявшего жалобу-требование и/или печатью компании.

16. В случае если клиент предъявляет жалобу в устной форме на месте деятельности и/или по телефону, компания представляет информацию, установленную в пункте 12 настоящего Положения, в устной форме, а также сообщает ему о том, откуда он может получить установленную пунктом 13 настоящего Положения информацию. Компания может также предоставить клиенту установленную настоящим пунктом информацию в форме специально записанного сообщения.

## **ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ПРИНЯТОМУ КОМПАНИЕЙ РЕШЕНИЮ**

17. Окончательный ответ компании, предоставляемый клиенту, должен, как минимум, содержать следующее:

- 1) четкую позицию компании – отклонить жалобу-требование, удовлетворить частично или полностью;
- 2) аргументацию решения компании;
- 3) данные подразделения или лица, ответственного за рассмотрение жалобы-требования (наименование подразделения, имя, фамилия, должность лица) и контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты);
- 4) информацию о том, что клиент может обратиться к указанному в подпункте 3 настоящего пункта подразделению (лицу), в случае вопросов относительно результатов рассмотрения жалобы-требования;
- 5) информацию о том, что если клиента не удовлетворит письменный ответ на жалобу-требование, он может, для защиты своих прав, обратиться в суд, или к примирителю финансовой системы, или в Центральный банк, или арбитражный трибунал, если имеется арбитражное согласие.

18. В случае отклонения или частичного удовлетворения, компания прилагает к письменному ответу краткое разъяснение процесса разрешения споров (согласно приложению 1).

19. Если компания обязалась удовлетворить жалобу-требование клиента, однако не выполнила свое обязательство, клиент может представить требование примирителю финансовой системы в порядке, установленном законом.

## ОБЗОРНЫЙ ЛИСТОК С РАЗЪЯСНЕНИЕМ ПРОЦЕССА РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ



### ВНИМАНИЕ

Уважаемый посетитель, Вы можете защитить свои права, как в **судебном** порядке, так и обратившись к **Примирителю финансовой системы**.



Если Вы обратились **в суд**, то спор, возникший между Вами и (*наименование организации*) разрешает суд. Вы можете обратиться в суд на любом этапе рассмотрения жалобы. Решение суда не может быть пересмотрено Примирителем финансовой системы.



Если Вы обратились к **Примирителю финансовой системы**, то спор, возникший между Вами и (*наименование компании*) разрешает Примиритель в порядке, установленном законом РА **“О Примирителе финансовой системы”**.

Услуги Примирителя финансовой системы **БЕСПЛАТНЫЕ**.

Если у Вас есть жалоба, Вы, в первую очередь, должны обратиться к (*наименование компании*). (*Наименование компании*) обязана в течение 10 рабочих дней ответить на Вашу жалобу. После того, как по истечении 10 дней Вы получите ответ, или если ответа не последует, Вы можете обратиться к Примирителю финансовой системы.

Примиритель финансовой системы **не может** рассмотреть Вашу жалобу, если:

1. Не прошли 10 рабочих дней со дня представления (*наименование компании*) жалобы;
2. Вы не требуете денежного или прочего имущественного возмещения, или сумма требуемого Вами возмещения превышает 10 миллионов драмов (или эквивалентную ей сумму в инвалюте);
3. После получения ответа (*наименование компании*) прошло более шести месяцев;
4. Действие или бездействие, обжалованное Вами, произошло до 2-го августа 2008 года.



Внимание: Примиритель финансовой системы не может рассмотреть вашу жалобу, если она находится в суде (арбитражном суде), или если уже есть решение суда (арбитражного суда) относительно этой жалобы.



### Офис примирителя финансовой системы

Примиритель ..... /имя, фамилия примирителя)/  
 Местонахождение: .....  
 Тел: .....  
 Адрес э-почты: .....  
 Факс: .....  
 Веб-сайт: .....



Компания заполняет здесь имеющуюся в наличии информацию под знаками “\*” или “\*\*”, причем:

\* заполняется, если Компания отказалась от права оспаривать решения Примирителя финансовой системы на основании заключенного с Офисом финансового примирителя письменного соглашения

\*\* заполняется, если Компания не заключила с Офисом финансового примирителя письменное соглашение об отказе от права оспаривать решения Примирителя финансовой системы



Вы можете также обратиться с жалобой в Центральный банк. И хотя Центральный банк не правомочен разрешать споры между Вами и (наименование компании), однако он может применить к (наименование компании) меры ответственности, если выяснится, что (наименование компании) нарушила требования закона.



### Центральный банк РА

Адрес: .....

Тел: ..... здесь указываются номера телефонов подразделения, ответственного за защиту интересов потребителей

Адрес э-почты: .....

Факс: .....

Веб-сайт: .....



Уважаемый посетитель, сообщаем также, что если между Вами и (наименование компании) заключено **арбитражное соглашение**, это означает, что споры, возникающие из договора, заключенного между вами и (наименование компании), подлежат разрешению со стороны арбитражного трибунала. Вы лишаетесь права обращаться в суд за разрешением споров, возникших из заключенного между Вами и (наименование компании) договора. Решения арбитражного трибунала, как правило, не подлежат пересмотру со стороны суда.

**\* Уважаемый посетитель, (наименование компании) отказалась от права оспаривать решения Примирителя финансовой системы. Это означает, что (наименование компании) согласилась не оспаривать в судебном порядке решения, принятые Примирителем финансовой системы против (наименование компании).**

**\*\* Уважаемый посетитель, (наименование компании) не отказалась от права оспаривать решения Примирителя финансовой системы. Это означает, что (наименование компании) может в некоторых случаях оспаривать в судебном порядке решения, принятые Примирителем финансовой системы против (наименование компании).**

Наименование компании

**Процесс рассмотрения жалобы-требования, предъявленной клиентом  
против компании**



- Настоящий процесс относится к предъявленной клиентом против компании той жалобе-требованию, которая связана с оказываемыми компанией услугами и содержит имущественное требование, не превышающее 10 миллионов драмов РА или эквивалентную сумму в инвалюте.
- Процесс рассмотрения жалобы-требования включает предоставление сведений клиенту в связи с жалобой-требованием, представление клиентом жалобы-требования, прием, изучение компанией жалобы-требования и принятие решения.

**ШАГ 1. ОЗНАКОМТЕСЬ СО СВОИМИ ПРАВАМИ И ПРОЦЕССОМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ-ТРЕБОВАНИЯ**

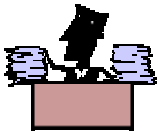
- Любой работник Компании обязан для принятия жалобы-требования и предоставления необходимых сведений направить Вас к **ответственному работнику** данного офиса или филиала, а также предоставить контактные данные ответственного работника (номер телефона, адрес электронной почты, прочее).
- Ответственный работник Компании:
  - Информирует Вас о Ваших правах, процессе рассмотрения Компанией жалобы-требования (процесс представления жалобы-требования, изучения, принятия решения)
  - Предоставляет **Обзорный листок с разъяснением процесса разрешения споров**, брошюры, предоставленные Офисом примирителя финансовой системы (при наличии), по Вашему требованию – свод внутренних правил Компании о рассмотрении жалоб-требований и **форму ЗАЯВЛЕНИЯ для предъявления клиентом жалобы-требования**
  - если пожелаете, помогает Вам заполнить ЗАЯВЛЕНИЕ о жалобе-требовании

**ШАГ 2. ЗАПОЛНИТЕ ФОРМУ ЗАЯВЛЕНИЯ И СОХРАНИТЕ КВИТАНЦИЮ**



**Заполнение и представление заявления о жалобе-требовании**

Заполните форму заявления и представьте ее ответственному работнику или отправьте по следующему почтовому адресу (*почтовый адрес*). При представлении заявления получите от Компании квитанции и сохраните ее.



**Процесс рассмотрения жалобы-требования и принятия решения**

Компания изучает жалобу-требование и принимает решение (удовлетворить, удовлетворить частично, отказать) в течение 10 рабочих дней.

**О предоставлении ответа на жалобу-требование**

Компания в любом случае в течение 10 рабочих дней должна предоставить Вам письменный ответ на Вашу жалобу-требование.



Письменный ответ должен содержать четкую позицию Компании (удовлетворить, удовлетворить частично, отказать), на каких фактах основан результат рассмотрения жалобы-требования, данные ответственного за процесс рассмотрения подразделения и/или лица (наименование подразделения, имя, фамилия, должность лица), и контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты, и др.), имя лица, к которому Вы также можете обратиться в случае вопросов относительно результатов рассмотрения жалобы-требования, а также информацию о том,

какие шаги Вы можете предпринять для защиты своих прав, если Вас не удовлетворит письменный ответ на жалобу-требование (обратиться в суд, или к примирителю финансовой системы, или в Центральный банк).

Письменный ответ будет предоставлен Вам по указанному Вами адресу.

### **ШАГ 3. ОЗНАКОМЬТЕСЬ С ОТВЕТОМ**

Ознакомьтесь с письменным ответом Компании, представленным Вам. Убедитесь, что он содержит всю необходимую информацию.

В случае вопросом свяжитесь с лицом, указанным в ответе.

### **ШАГ 4. ЕСЛИ ОКОНЧАТЕЛЬНЫЙ ОТВЕТ НА ЖАЛОБУ-ТРЕБОВАНИЕ ВАС НЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТ**

*Если в течение 10 рабочих дней Вы не получили ответа от компании, или окончательный ответ на жалобу-требование Вас не удовлетворяет, Вы имеете право предъявить требование Примирителю финансовой системы.*



<p><b>Офис Примирителя финансовой системы</b></p> <p>Примиритель .....</p> <p>Местонахождение .....</p> <p>Тел: .....</p> <p>Адрес э-почты: .....</p> <p>Факс: .....</p> <p>Веб-сайт: .....</p>
---