

Հաստատված է «ԱՐՄԵՆԲՐՈԿ» ԲԲԸ 14.07.2008թ հիմնադիր ժողովի կողմից:

Փոփոխված է «ԱՐՄԵՆԲՐՈԿ» ԲԲԸ բաժնետերերի 30.06.2009թ տարեկան ընդհանուր ժողովի կողմից:

Փոփոխված է «ԱՐՄԵՆԲՐՈԿ» ԲԲԸ բաժնետերերի 01.02.2011թ արտահերթ ընդհանուր ժողովի կողմից:

Փոփոխված է «ԱՐՄԵՆԲՐՈԿ» ԲԲԸ բաժնետերերի 30.06.2012թ տարեկան ընդհանուր ժողովի կողմից:

Փոփոխված է «ԱՐՄԵՆԲՐՈԿ» ԲԲԸ բաժնետերերի 26.06.2017թ տարեկան ընդհանուր ժողովի կողմից:

Փոփոխված է «ԱՐՄԵՆԲՐՈԿ» ԲԲԸ բաժնետերերի 15.02.2018թ արտահերթ ընդհանուր ժողովի կողմից:

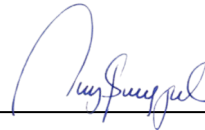
Փոփոխված է «ԱՐՄԵՆԲՐՈԿ» ԲԲԸ բաժնետերերի 14.02.2019թ արտահերթ ընդհանուր ժողովի կողմից:

Փոփոխված է «ԱՐՄԲՐՈԿ» ԲԲԸ բաժնետերերի 15.02.2024թ արտահերթ ընդհանուր ժողովի կողմից:

Փոփոխված է «ԱՐՄԲՐՈԿ» ԲԲԸ բաժնետերերի 25.08.2025թ արտահերթ ընդհանուր ժողովի կողմից:

Նոր խմբագրությամբ հաստատված է «Ռոք Կապիտալ» ԲԲԸ գլխավոր տնօրենի 08.05.2026թ.-ի որոշմամբ:

«Ռոք Կապիտալ» ԲԲԸ գլխավոր տնօրեն՝  
Ա. Կայֆաջյան



Կ. Տ

**«ՌՌՔ Կապիտալ»**  
**Բաց բաժնետիրական ընկերություն**  
**ՆԵՐՔԻՆ ԱՌԻԴԻՏԻ ՍՏՈՐԱԲԱԺԱՆՄԱՆ**  
**ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ**  
**ՆՈՐ ԽՄԲԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ**

Կանոն 1. Կանոններում օգտագործվող հիմնական հասկացությունները .....	3
Կանոն 2. Ստորաբաժանման կարգավիճակը .....	5
Կանոն 3. Ստորաբաժանման նպատակներն ու խնդիրները .....	5
Կանոն 4. Ստորաբաժանման իրավասություններն ու պարտականությունները .....	5
Կանոն 5. Ստորաբաժանման գործառույթները.....	7
Կանոն 6. Ստորաբաժանման քանակական կազմը և անդամները.....	8
Կանոն 7. Վերահսկվող անձանց իրավունքներն ու պարտականությունները.....	10
Կանոն 8. Ընկերության գործունեության վերաբերյալ Հաճախորդներից ստացված բողոքների քննության կարգն ու ժամկետները .....	10
Կանոն 9. Ստուգման անցկացման պարբերականությունը և ժամանակացույցը .....	13
Կանոն 10. Ստուգման և Ծառայողական քննության անցկացման կարգը.....	14
Կանոն 11. Ներքին հսկողության ընթացքում բացահայտված խախտումների հայտնաբերման մասին տեղեկությունների ներկայացման կարգը .....	15
Կանոն 12. Տարեկան հաշվետվություն .....	16
Կանոն 13. Ստորաբաժանման կողմից թույլ տված խախտումների համար կիրառվող պատասխանատվության միջոցները .....	16
Կանոն 14. Եզրափակիչ դրույթներ.....	17

«ՌՌՔ Կապիտալ» բաց բաժնետիրական ընկերության (այսուհետև՝ Ընկերություն) ներքին աուդիտի անկախ ստորաբաժանման գործունեության կանոնակարգը մշակված է Հայաստանի Հանրապետության արժեթղթերի շուկան կարգավորող օրենսդրությանը, Հայաստանի Հանրապետության Կենտրոնական բանկի կողմից ընդունված նորմատիվ իրավական ակտերին և Ընկերության կանոնադրությանը համապատասխան:

Սույն կանոնակարգը սահմանում է.

1. Ընկերության ներքին աուդիտի ստորաբաժանման խնդիրները, նպատակները, իրավասությունները, գործառույթները, ինչպես նաև ներքին աուդիտի ստորաբաժանման անդամների իրավունքներն ու պարտականությունները,
2. Ընկերության գործունեության վերաբերյալ ստացված դիմում-բողոքների քննարկման կարգն ու ժամկետները,
3. իրավասու մարմին, Կենտրոնական բանկին և կարգավորվող շուկայի օպերատորին խախտումների հայտնաբերման մասին տեղեկությունների և հաշվետվությունների ներկայացման ժամկետները և կարգը,
4. ներքին աուդիտի ստորաբաժանման կողմից իրականացվող ստուգումների անցկացման պարբերականությունը և ժամանակացույցը,
5. ներքին աուդիտի ստորաբաժանման գործունեության ընթացքում թույլ տրված խախտումների համար վերջինիս նկատմամբ Ընկերության իրավասու մարմնի կողմից կիրառվող կարգապահական կամ այլ պատասխանատվության միջոցները,
6. ներքին աուդիտի ստորաբաժանման քանակական կազմը, ներքին աուդիտի ստորաբաժանման անդամի (այդ թվում՝ ղեկավարի) ընտրության (նշանակման) և լիազորությունների դադարեցման կարգը:

### **1. Կանոններում օգտագործվող հիմնական հասկացությունները**

- 1.1. Սույն կանոնակարգում օգտագործված հասկացությունները ունեն ստորև բերված նշանակությունը՝

«**Ստորաբաժանում**». Ընկերության ներքին աուդիտի ստորաբաժանում,

«**Ներքին աուդիտոր**». Ընկերության ներքին աուդիտի ստորաբաժանման ղեկավարը կամ անդամը,

«**Օրենք**». «Արժեթղթերի շուկայի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքը,

«**Ներդրումային գործունեություն**». Օրենքի 25-րդ և 26-րդ հոդվածներում նշված ծառայությունների մատուցում,

«**Ներքին հսկողություն**». Ընկերության, նրա կազմում կամ անունից մասնագիտական որակավորման հիման վրա գործող անձանց կողմից իրականացվող գործունեության համապատասխանությունն Օրենքին, դրա հիման վրա ընդունված նորմատիվ իրավական ակտերին, կարգավորվող շուկայի օպերատորի կանոններին, Ընկերության գործունեության կանոններին պարզելու նպատակով, ինչպես նաև ռիսկերը վերահսկելու նպատակով Ստորաբաժանման կողմից իրականացվող գործառույթների (մոնիտորինգ, ստուգում, ծառայողական քննություն) համախումբ, որը ներառում է Ընկերության կառավարման և գործունեության բոլոր մակարդակները,

«**Մոնիտորինգ**». Ստորաբաժանման կողմից իրականացվող ընթացիկ անընդհատ գործառույթ,

«**Ստուգում**». Ստորաբաժանման կողմից իրականացվող պարբերական գործառույթ՝ սույն կանոնակարգով սահմանված պարբերականությանը և ժամանակացույցին համապատասխան,

«**Ծառայողական քննություն**». Ընկերության, նրա կազմում կամ անունից մասնագիտական որակավորման հիման վրա գործող անձանց կողմից իրականացվող գործունեության շրջանակներում Օրենքի, դրա հիման վրա ընդունված նորմատիվ իրավական ակտերի, կարգավորվող շուկայի օպերատորի և Ընկերության գործունեության կանոնների խախտում, հավանական խախտում կամ դրա մանրամասներ բացահայտելու կասկածանքով, ինչպես նաև հնարավոր խախտման որևէ փաստի տեղեկանալու հետևանքով Ստորաբաժանման կողմից հարուցվող և վարվող գործընթաց,

«**Ներքին հաշվառում**». Ընկերության կողմից իրականացվող գործարքների (այդ թվում հաճախորդների հանձնարարականների), Ընկերության և նրա հաճախորդների դրամական միջոցների և արժեթղթերի հաշվառում՝ Կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերին համապատասխան,

«**Իրավասու կառավարման մարմին**». Ընկերության բաժնետերերի ընդհանուր ժողովը, իսկ եթե ընկերությունը ձևավորել է տնօրենների խորհուրդ, ապա տնօրենների խորհուրդը,

«**Վերահսկվող անձինք**». Ընկերության կառավարման մարմինները, ինչպես նաև Ընկերության կազմում կամ անունից մասնագիտական որակավորման հիման վրա ներդրումային գործունեություն իրականացնող անձինք,

«**Հաճախորդ**». անձ, որն օգտվում է Ընկերության ծառայություններից:

1.2. Սույն կանոնակարգում կիրառվող այլ հասկացություններն ունեն Օրենքով սահմանված նշանակությունը:

## **2. Ստորաբաժանման կարգավիճակը**

2.1. Ստորաբաժանումը Ընկերության մշտական գործող մարմին է, որը գործում է Հայաստանի Հանրապետության օրենքների, դրանց հիման վրա ընդունված նորմատիվ իրավական ակտերի, Ընկերության կանոնադրության և սույն կանոնակարգի հիման վրա և օժտված է սույն կանոնակարգով իրեն վերապահված իրավասություններով:

2.2. Ստորաբաժանումն անկախ է իր իրավասություններն իրականացնելիս և հաշվետու է Ընկերության Իրավասու կառավարման մարմնին:

## **3. Ստորաբաժանման նպատակներն ու խնդիրները**

3.1. Ստորաբաժանման նպատակներն են՝

3.1.1. ապահովել Վերահսկվող անձանց կողմից գործունեության իրականացման ընթացքում Օրենքով, դրա հիման վրա ընդունված նորմատիվ իրավական ակտերով, կարգավորվող շուկայի օպերատորի և Ընկերության գործունեության կանոններով սահմանված պահանջների պահպանումը,

3.1.2. ապահովել Ընկերության գործունեության հետ կապված ռիսկերի նկատմամբ վերահսկողություն,

3.1.3. ապահովել Ընկերության Հաճախորդների իրավունքների և օրինական շահերի պաշտպանությունը:

3.2. Ստորաբաժանման հիմնական խնդիրներն են.

3.2.1. Վերահսկվող անձանց կողմից գործունեության իրականացման ընթացքում թույլ տրված Օրենքի, դրա հիման վրա ընդունված նորմատիվ իրավական ակտերի, կարգավորվող շուկայի օպերատորի և Ընկերության գործունեության կանոնների, ինչպես նաև Հաճախորդների իրավունքների և օրինական շահերի խախտումների բացահայտումը,

3.2.2. Ընկերության գործունեության հետ կապված ռիսկերի արագ բացահայտումը,

3.2.3. Ընկերության գործունեության հետ կապված ռիսկերի նվազեցման ուղիների բացահայտումը:

## **4. Ստորաբաժանման իրավասություններն ու պարտականությունները**

4.1. Ստորաբաժանումը իր գործունեությունն իրականացնելիս իրավունք ունի՝

- 4.1.1. Ծանոթանալ կատարվող գործունեությանը և գործարքներին ուղղակիորեն կամ անուղղակիորեն առնչվող բոլոր նյութերին (անկախ կրիչի ձևից): Համակարգչային, հեռակապի կամ այլ էլեկտրոնային համակարգերի կամ ցանցերի կիրառման դեպքում Ստորաբաժանումը պետք է անսահմանափակ մուտք ունենա նման համակարգում տեղադրված ցանկացած տեղեկությանը կամ նման համակարգի միջոցով իրականացվող ցանկացած գործարքի բոլոր մանրամասներին,
- 4.1.2. Ծառայողական քննության ընթացքում Ընկերության կառավարման մարմիններում ընդգրկված անձանցից կամ աշխատակիցներից քննության համար անհրաժեշտ ցանկացած փաստաթուղթ (անկախ կրիչի ձևից), տեղեկություն կամ բանավոր (արձանագրելով դրանք) կամ գրավոր բացատրություն պահանջել և ստանալ,
- 4.1.3. Վերահսկվող անձանց գործունեության Մոնիտորինգի ընթացքում կիրառել հնարավոր խախտումները հայտնաբերելու օրենքով չարգելված ցանկացած միջոց կամ համակարգ,
- 4.1.4. ստուգել Ընկերության ֆինանսատնտեսական գործունեությունը սեփական նախաձեռնությամբ, Իրավասու մարմնի որոշմամբ, ինչպես նաև Ընկերության՝ քվեարկող բաժնետոմսերի առնվազն 10 տոկոսի սեփականատեր բաժնետիրոջ (բաժնետերերի) պահանջով,
- 4.1.5. սահմանել ժամկետներ՝ բացահայտված այն թերությունների և խախտումների վերացման համար, որոնք չեն առաջացնում քրեական կամ վարչական պատասխանատվություն:
- 4.2. Ստորաբաժանումն իր գործունեությունն իրականացնելիս պարտավոր է՝
  - 4.2.1. իրականացնել սույն կանոնակարգով սահմանված գործառույթները,
  - 4.2.2. Վերահսկվող անձանց գործունեությունում բացահայտված ցանկացած խախտման մասին հայտնել Ընկերության գործադիր մարմնին, տնօրենների խորհրդին (առկայության դեպքում), համապատասխան կարգավորվող շուկայի օպերատորին և Կենտրոնական բանկին՝ սույն կանոնակարգով սահմանված կարգով,
  - 4.2.3. Իրավասու կառավարման մարմնին ներկայացնել անցած ֆինանսական տարվա ընթացքում իր կողմից իրականացված գործունեության վերաբերյալ տարեկան հաշվետվություն՝ սույն կանոնակարգով սահմանված կարգով,

**4.2.4.** Ընկերության ֆինանսատնտեսական գործունեության ստուգումների արդյունքների հիման վրա պատրաստել և Ընկերության բաժնետերերի տարեկան ժողովին ներկայացնել եզրակացություն:

## **5. Ստորաբաժանման գործառույթները**

- 5.1.** Ստորաբաժանումը իրականացնում է Վերահսկվող անձանց գործունեության Մոնիտորինգ:
- 5.2.** Ստորաբաժանումը իրականացնում է Վերահսկվող անձանց գործունեության Ստուգում՝ սույն կանոնակարգով սահմանված պարբերականությամբ և կարգով:
- 5.3.** Ստորաբաժանումը Ծառայողական քննություն է հարուցում և անցկացնում, եթե կասկածում է, որ Վերահսկվող անձանց գործունեության որևէ ոլորտում կամ հատվածում խախտում է թույլ տրված, տեղեկանում է հնարավոր խախտման որևէ փաստին կամ գտնում է, որ նման քննությամբ կարող է հավանական խախտում կամ դրա մանրամասներ բացահայտել:
- 5.4.** Ստորաբաժանումը իրականացնում է Ընկերության ֆինանսատնտեսական գործունեության տարեկան արդյունքների ստուգումը, ստուգում է Ընկերության ֆինանսական հաշվետվությունները և դրանց մասին եզրակացություն է ներկայացնում Ընկերության բաժնետերերի տարեկան ժողովին:
- 5.5.** Ստորաբաժանումը սույն կանոնակարգով սահմանված կարգով քննարկում է Ընկերության գործունեության վերաբերյալ ստացված բողոքները և առարկությունները՝ հետևելով դրանց լուծմանը:
- 5.6.** Ստորաբաժանումը հետևում է Ընկերության կառավարման մարմինների որոշումների կատարմանը, ստուգում է Ընկերության փաստաթղթերի համապատասխանությունն օրենքներին, այլ իրավական ակտերին և Ընկերության կանոններին:
- 5.7.** Ստորաբաժանումը հետևում է Ընկերության կատարած գործարքներին, բացահայտում է ռիսկային գործարքները և Ընկերության գլխավոր տնօրենին ներկայացնում է ռիսկերը նվազեցնելու առաջարկություններ:
- 5.8.** Գործարքները ռիսկային համարելու չափանիշները սահմանվում են Ստորաբաժանման ղեկավարի և Ընկերության գլխավոր տնօրենի համատեղ որոշմամբ՝ Կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերին համապատասխան:

## **6. Ստորաբաժանման քանակական կազմը և անդամները**

- 6.1.** Ստորաբաժանումը կարող է ներառել մեկից երեք անձ (ներքին աուդիտոր):
- 6.2.** Ստորաբաժանման անդամները և ղեկավարը ընտրվում են Իրավասու կառավարման մարմնի կազմից:
- 6.3.** Եթե ստորաբաժանումը կազմված է մեկ անձից ապա սույն կանոնակարգի Ստորաբաժանմանը վերաբերող բոլոր դրույթները տարածվում են այդ անձի վրա, այնքանով, որքանով դրանք կիրառելի են մեկ անձի նկատմամբ: Այդ անձը հանդես է գալիս որպես ստորաբաժանման ղեկավար:
- 6.4.** Ներքին աուդիտոր կարող է լինել միայն Օրենքով սահմանված մասնագիտական որակավորում ունեցող անձը:
- 6.5.** Ներքին աուդիտորները պետք է բավարարեն ներդրումային ընկերության ղեկավարների նկատմամբ Օրենքով սահմանված պահանջները:
- 6.6.** Ներքին աուդիտոր չեն կարող լինել՝
  - 6.6.1.** Ընկերության կառավարման մարմնի անդամը, այլ ղեկավար կամ աշխատակիցը, ինչպես նաև Ընկերության, դրա ղեկավարների կամ այլ աշխատակիցների հետ փոխկապակցված անձը,
  - 6.6.2.** ներդրումային ծառայություններ մատուցող այլ անձի բաժնային արժեթղթերի սեփականատերը, կառավարման մարմնի անդամը, այլ ղեկավար և աշխատակիցը:
- 6.7.** Ներքին աուդիտորները չեն կարող ազատվել իրենց զբաղեցրած պաշտոններից, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ՝
  - 6.7.1.** Իրավասու մարմինը գրավոր հիմնավորմամբ համարում է, որ տվյալ ներքին աուդիտորը թերացել է իր պաշտոնական պարտականությունների կատարման հարցում,
  - 6.7.2.** առկա է պաշտոնից ազատվելու մասին ներքին աուդիտորի դիմումը,
- 6.8.** Ներքին աուդիտորների վարձատրության չափը և պայմանները սահմանվում են նրանց և Ընկերության միջև կնքված պայմանագրով:
- 6.9.** Ներքին աուդիտորները իրենց լիազորություններն իրականացնելիս իրավունք ունեն՝

- 6.9.1. Վերահսկվող անձի ներկայությամբ անարգել մուտք գործել ընկերության ստորաբաժանումներ,
- 6.9.2. պահանջել փաստաթղթեր, տվյալներ և այլ տեղեկություններ, բացատրություններ, տեղեկանքներ, որոնք անմիջականորեն առնչվում են Ստորաբաժանման գործառույթների իրականացման հետ,
- 6.9.3. վերցնել վերահսկողության նպատակներին անմիջականորեն առնչվող փաստաթղթերի կրկնօրինակներ:
- 6.9.4. Ներքին աուդիտորներն իրենց լիազորություններն իրականացնելիս պարտավոր են՝
- 6.9.5. պահպանել ՀՀ օրենքներով, այլ իրավական ակտերով, Ընկերության կանոնադրությամբ և սույն կանոնակարգով սահմանված պահանջները,
- 6.9.6. պահպանել Վերահսկվող անձանց՝ օրենքներով և այլ իրավական ակտերով սահմանված իրավունքները,
- 6.9.7. չխոչընդոտել Վերահսկվող անձանց բնականոն աշխատանքին,
- 6.9.8. Վերահսկվող անձանց ծանոթացնել իր իրավունքներին և պարտականություններին,
- 6.9.9. Ստուգման և Ծառայողական քննության ընթացքում գրավոր պատասխանել Վերահսկվող անձանց՝ վերահսկողության հետ առնչվող ցանկացած գրավոր հարցմանը,
- 6.9.10. Ստուգման և Ծառայողական քննության նպատակներին անմիջականորեն առնչվող փաստաթղթեր ժամանակավորապես վերցնելու դեպքում այդ մասին կազմել արձանագրություն, որում նշվում է դրանց վերադարձման ժամկետը և որի 1 օրինակը հանձնվում է Վերահսկվող անձին: Ներքին աուդիտորները պատասխանատվություն են կրում ժամանակավորապես վերցրած փաստաթղթերի որակական և քանակական ամբողջականության պահպանման և սահմանված ժամկետում վերադարձման համար,
- 6.9.11. Ներքին աուդիտորն իր գործառույթներն իրականացնելիս պարտավոր է գործել բարեխղճորեն՝ Վերահսկվող անձանց կողմից Օրենքի, դրա հիման վրա ընդունված նորմատիվ իրավական ակտերի, կարգավորվող շուկայի օպերատորի և Ընկերության կանոնների պահանջների խախտումները բացահայտելու համար:

## **7. Վերահսկվող անձանց իրավունքներն ու պարտականությունները**

- 7.1.** Վերահսկվող անձինք իրավունք ունեն՝
- 7.1.1.** արգելել վերահսկողությունը՝ այդ մասին նույն օրը գրավոր ծանուցելով Ստորաբաժանման ղեկավարին, եթե Ներքին աուդիտորը խախտել է սույն կանոնակարգի պահանջները,
- 7.1.2.** ծանոթանալ վերահսկողության ակտերին,
- 7.1.3.** ներկայացնել բացատրություններ, պարզաբանումներ, հարուցել միջնորդություններ, օրենքով սահմանված կարգով բողոքարկել Ներքին աուդիտորների գործողությունները,
- 7.1.4.** պահանջել Ներքին աուդիտորների ապօրինի գործողությունների հետևանքով պատճառած վնասի հատուցում՝ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:
- 7.1.5.** Վերահսկվող անձինք պարտավոր են՝
- 7.1.6.** չխոչընդոտել վերահսկողության ընթացքին, կատարել Ներքին աուդիտորների օրինական պահանջները,
- 7.1.7.** ներկայացնել պահանջվող փաստաթղթերը, տվյալները և տեղեկությունները,
- 7.1.8.** անհրաժեշտ պայմաններ ստեղծել Ներքին աուդիտորների գործունեության համար,
- 7.1.9.** սահմանված ժամկետում վերացնել վերահսկողության արդյունքների ակտում նշված թերությունները և խախտումները՝ այդ մասին հայտնելով Ստորաբաժանմանը:

## **8. Ընկերության գործունեության վերաբերյալ Հաճախորդներից ստացված բողոքների քննության կարգն ու ժամկետները**

- 8.1.** Ընկերությունում բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու է Ստորաբաժանումը:
- 8.2.** Ընկերության ինտերնետային էջում և առանձին թերթիների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.
- 8.2.1.** Ինչ անել, եթե բողոք ունեք՝ ձևաթուղթը (համաձայն կենտրոնական բանկի սահմանած ձևի),

- 8.2.2.** Ուժը կորցրած է ճանաչվել,
- 8.2.3.** Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:
- 8.3.** Ընկերության գործունեության վայրում պետք է փակցվի հայտարարություն այն մասին, թե Հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոքների քննության Ընկերության ներքին կանոններին: Հաճախորդի ցանկությամբ Ընկերությունը նրան տրամադրում է բողոքների ընդունման և քննության ներքին կանոնները:
- 8.4.** Ընկերությունն իր ինտերնետային կայքում և գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով Հաճախորդները կարող են դիմել Ընկերությանը բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:
- 8.5.** Ընկերության ցանկացած աշխատակից ստանալով Հաճախորդի բողոքը ուղղորդում է Հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում ատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):
- 8.6.** Այն դեպքում, երբ բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցն այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:
- 8.7.** Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.
- 8.7.1.** այն մասին, որ բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով կամ էլեկտրոնային փոստով) ներկայացնելու դեպքում,
- 8.7.2.** այն մասին, որ Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոքների քննության՝ ընկերության ներքին կանոնները:
- 8.8.** Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.
- 8.8.1.** Ուժը կորցրած է ճանաչվել,
- 8.8.2.** Ինչ անել, եթե բողոք ունեք □ ձևաթուղթը (համաձայն կենտրոնական բանկի սահմանած ձևի),
- 8.8.3.** Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

- 8.9.** Բողոքը պետք է ներկայացվի Ընկերությանը գրավոր ձևով, առձեռն կամ փոստով, այդ թվում նաև էլեկտրոնային փոստով:
- 8.10.** Բողոքն էլեկտրոնային փոստի միջոցով ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Ընկերությունը Հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոքը, ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոքը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև սույն կանոնակարգի 8.7 և 8.8 կետերով սահմանված տեղեկատվությունը:
- 8.11.** Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում Ընկերությունը Հաճախորդին տրամադրում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), որում նշվում է բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), բողոքը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) ընկերության կնիքը:
- 8.12.** Հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Ընկերության աշխատակիցը բանավոր ներկայացնում է սույն կանոնակարգի 8.7 կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է Հաճախորդը ձեռք բերել սույն կանոնակարգի 8.8 կետով սահմանված տեղեկատվությունը: Ընկերությունը կարող է նաև Հաճախորդին սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:
- 8.13.** Ստորաբաժանումն ինքնուրույն կամ Ընկերության կառուցվածքային այլ ստորաբաժանումների ղեկավարների և պաշտոնատար անձանց հետ համատեղ, 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում քննարկում է Հաճախորդների բողոքները և Հաճախորդներին տալիս է գրավոր պատասխան:
- 8.14.** Բողոքի քննարկման ընթացքում դրան առնչվող մանրամասները բացահայտելու նպատակով կարող է հարուցվել և վարվել Ծառայողական քննություն:
- 8.15.** Բողոքի քննարկման արդյունքում, եթե Ստորաբաժանումը հայտնաբերում է որևէ խախտում, ապա Ստորաբաժանման կողմից խախտումը հայտնաբերելու պահից 3 օրվա ընթացքում կազմվում է ակտ: Ակտում պետք է արձանագրվի բողոքի քննարկման արդյունքում հայտնի դարձած խախտումը, Օրենքի, դրա հիման վրա ընդունված նորմատիվ իրավական ակտերի, կարգավորվող շուկայի օպերատորի ինչպես նաև Ընկերության գործունեության կանոնների այն դրույթը, որի պահանջները չեն կատարվել և խախտման կատարման կոնկրետ ժամանակը: Կազմված ակտը ստորագրվում է Ստորաբաժանման ղեկավարի և խախտումը կատարած անձի կողմից: Կազմված ակտը ստորագրելուց հրաժարվելու դեպքում

տվյալ անձը ակտիվ կից ներկայացնում է ակտի հետ համաձայն չլինելու վերաբերյալ իր ունեցած առարկությունները:

- 8.16.** Ընկերության կողմից Հաճախորդին տրված բողոքի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է.
- 8.16.1.** Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,
- 8.16.2.** Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,
- 8.16.3.** Բողոքի քննության համար պատասխանատու անձի տվյալները (անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),
- 8.16.4.** Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել 8.16.3 ենթակետում նշված անձին:
- 8.16.5.** Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:
- 8.17.** Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից ընկերությունը Հաճախորդին տրամադրում է նաև «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (համաձայն կենտրոնական բանկի սահմանած ձևի):
- 8.18.** Ստորաբաժանումը պարտավոր է սահմանել ժամկետներ՝ բողոքի քննարկման ընթացքում բացահայտված այն թերությունների և խախտումների վերացման համար, որոնք չեն առաջացնում քրեական կամ վարչական պատասխանատվություն և միաժամանակ հետևել բացահայտված թերությունների և խախտումների պատշաճ վերացմանը:

## **9. Ստուգման անցկացման պարբերականությունը և ժամանակացույցը**

- 9.1.** Ստորաբաժանումը Վերահսկվող անձանց գործունեության ստուգում է իրականացնում յուրաքանչյուր ամսվա համար՝ մինչև տվյալ ամսվան հաջորդող ամսվա վերջին օրը ներառյալ:

**9.2.** Ստորաբաժանումը կարող է յուրաքանչյուր տարվա համար ըստ օրերի և Վերահսկվող անձանց կազմել տվյալ տարվա ընթացքում իրականացվող ստուգումների մանրամասն ժամանակացույցը:

## **10. Ստուգման և Ծառայողական քննության անցկացման կարգը**

- 10.1.** Ստուգումը և Ծառայողական քննությունը իրականացվում են Ստորաբաժանման ղեկավարի գրավոր որոշմամբ: Որոշման մեջ նշվում է Ստուգմանը կամ Ծառայողական քննությանը մասնակցող ներքին աուդիտորի (աուդիտորների) անունը, ազգանունը, պաշտոնը, Վերահսկվող անձի անվանումը (անունը, ազգանունը) Ստուգման կամ Ծառայողական քննության ժամանակաշրջանը, նպատակը, ժամկետը՝ նշելով դրա սկզբի և ավարտի ամսաթվերը (օր/ամիս/տարի), և իրավական հիմքերը:
- 10.2.** Ստուգման կամ Ծառայողական քննության մասին որոշումը Ստուգումը կամ Ծառայողական քննությունը սկսելուց առավելագույնը 1 աշխատանքային օր առաջ 2 օրինակից տրվում է Վերահսկվող անձին, որը (որի ներկայացուցիչը) պարտավոր է ստորագրել մեկ օրինակի վրա՝ հաստատելով, որ ծանուցված է այդ մասին: Ստորագրված օրինակը վերադարձվում է Ներքին աուդիտորին:
- 10.3.** Ստուգման կամ Ծառայողական քննության ընթացքում նպատակը կարող է Ստորաբաժանման ղեկավարի որոշմամբ փոխվել, որի մասին Վերահսկվող անձը ծանուցվում է 10.2. կետով սահմանված կարգով:
- 10.4.** Ստուգման կամ Ծառայողական քննության ժամկետը կարող է սահմանվել ոչ ավել, քան 15 օրացուցային օր, ընդ որում Ստուգման կամ Ծառայողական քննության առաջին օր է համարվում այդ մասին որոշման մեջ նշված՝ դրա իրականացնելու առաջին օրը: Ստուգման, կամ Ծառայողական քննության իրականացման փաստացի ժամկետը չպետք է գերազանցի Ստորաբաժանման ղեկավարի որոշման մեջ նշված ժամկետը: Անհրաժեշտության դեպքում հսկողությունն իրականացնող Ներքին աուդիտորի գրավոր հիմնավորմամբ, Ստորաբաժանման ղեկավարի որոշմամբ, Ստուգման, Ծառայողական քննության ժամկետը կարող է երկարաձգվել ոչ ավել, քան 15 օրացուցային օրով: Այդ մասին պետք է լրացուցիչ տեղեկացվի Վերահսկվող անձը: Ստուգման կամ Ծառայողական քննության ընթացքում առանձին տեղեկությունների ճշտման անհրաժեշտություն առաջանալու, փաստաթղթերը հետաքննության, նախաքննության, կամ դատարանի վճռի հիման վրա առգրավված լինելու, տարերային աղետի կամ Ներքին հսկողության իրականացումն անհնարին դարձնող այլ անկանխատեսելի հանգամանքի բերմամբ հսկողությունն իրականացնող Ներքին աուդիտորի գրավոր զեկուցագրի հիման վրա Ստորաբաժանման ղեկավարի որոշմամբ Ստուգման կամ Ծառայողական քննության ընթացքը կասեցվում է՝ մինչև կասեցման հիմքի վերացումը:

**10.5.** Ստուգման և Ծառայողական քննության արդյունքներով Ստուգմանը կամ Ծառայողական քննությանը մասնակցած Ներքին աուդիտորի կողմից 2 օրինակից կազմվում է տեղեկանք, խախտումներ և թերություններ հայտնաբերելու դեպքում՝ ակտ: Տեղեկանքում նշվում է այն կազմելու ամսաթիվը և տեղը, Ստորաբաժանման կողմից ուսումնասիրված նյութերը (փաստաթղթերը), Ստուգման կամ Ծառայողական քննության իրականացման նպատակը և ժամկետները, դրան մասնակցած Ներքին աուդիտորների կազմը, Վերահսկվող անձի անվանումը (անունը), որի գործունեության նկատմամբ իրականացվել է Ստուգումը կամ Ծառայողական քննությունը և արդյունքները, ակտի դեպքում՝ նաև Վերահսկվող անձի (նրա ներկայացուցչի) բացատրությունները, օրինակների քանակը և հերթական համարը: Ակտում պետք է արձանագրվեն հայտնի դարձած խախտումները, Օրենքի, դրա հիման վրա ընդունված նորմատիվ իրավական ակտերի, Կարգավորվող շուկայի օպերատորի ինչպես նաև Ընկերության գործունեության կանոնների այն դրույթները, որոնց պահանջները չեն կատարվել, և խախտման կատարման կոնկրետ ժամանակը: Կազմված ակտը ստորագրվում է Ստուգմանը կամ Ծառայողական քննությանը մասնակցած Ներքին աուդիտորի և Ընկերության գլխավոր տնօրենի, այն ստորաբաժանման ղեկավարի կամ այն անձի կողմից, որի գործունեության նկատմամբ իրականացվել է Ստուգումը կամ հարուցվել և վարվել է Ծառայողական քննությունը: Կազմված ակտը ստորագրելուց հրաժարվելու դեպքում Վերահսկվող անձը (նրա ներկայացուցիչը) ակտին կից ներկայացնում է ակտի հետ համաձայն չլինելու վերաբերյալ իր ունեցած առարկությունները: Ակտի մեկ օրինակը տրվում է Վերահսկվող անձին:

**11. Ներքին հսկողության ընթացքում բացահայտված խախտումների հայտնաբերման մասին տեղեկությունների ներկայացման կարգը**

**11.1.** Ներքին հսկողության իրականացման ընթացքում բացահայտված ցանկացած խախտման կամ թերացման, ինչպես նաև Հաճախորդների շահերին հասցված ցանկացած էական վնասի մասին Ստորաբաժանումը պարտավոր է հայտնաբերման պահից 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր հայտնել Ընկերության գլխավոր տնօրենին, տնօրենների խորհրդին (առկայության դեպքում), համապատասխան կարգավորվող շուկայի օպերատորին և Կենտրոնական բանկին: Նման ծանուցման մեջ նկարագրվում է՝

- 11.1.1. խախտման բնույթը,
- 11.1.2. խախտումը կատարելու ամսաթիվը կամ ժամանակահատվածը,
- 11.1.3. խախտումը կատարած կամ դրանում կասկածվող անձանց անունը, ազգանունը և զբաղեցրած պաշտոնը,
- 11.1.4. խախտման կապակցությամբ ձեռնարկված միջոցները,

- 11.1.5. խախտման մանրամասն փաստերն ու հանգամանքները,
- 11.1.6. այլ տեղեկություններ, որոնց ներկայացումը Ստորաբաժանումը անհրաժեշտ կհամարի:

## **12. Տարեկան հաշվետվություն**

- 12.1. Ֆինանսական տարվա ավարտից հետո՝ մինչև հաջորդ տարվա *հուլիսի 1-ը*, Ստորաբաժանումը տարեկան հաշվետվություն է ներկայացնում Ընկերության Իրավասու կառավարման մարմնին:
- 12.2. Տարեկան հաշվետվության մեջ ներառվում են ընդհանրացված տեղեկություններ՝
  - 12.2.1. իրավական ակտերով սահմանված պահանջների խախտումների հայտնաբերման մասին՝ նշելով դրանց բնույթը և քանակը,
  - 12.2.2. նշված խախտումների կապակցությամբ ձեռնարկված միջոցների արդյունավետության մասին,
  - 12.2.3. Ընկերության գործունեության հետ կապված ռիսկերի բացահայտման ու նվազեցման ուղղությամբ ձեռնարկված միջոցառումների նկարագիրը:
- 12.3. Տարեկան հաշվետվությունը կարող է ներառել նաև Ընկերության աշխատանքների բարելավման մասին առաջարկություններ:

## **13. Ստորաբաժանման կողմից թույլ տված խախտումների համար կիրառվող պատասխանատվության միջոցները**

- 13.1. Ներքին հսկողության իրականացման ընթացքում Ստորաբաժանման կողմից թույլ տրված խախտումների համար Իրավասու կառավարման մարմինը կարող է խախտում կատարած Ներքին աուդիտորների նկատմամբ կիրառել հետևյալ կարգապահական տույժերը՝
  - 13.1.1. նկատողություն,
  - 13.1.2. խիստ նկատողություն,
  - 13.1.3. զբաղեցրած պաշտոնից ազատում:
- 13.2. Եթե Ստորաբաժանման կողմից թույլ տրված խախտման արդյունքում Ընկերությանը վնաս է պատճառվել, ապա Իրավասու կառավարման մարմինը, բացի 13.1 կետով նախատեսված կարգապահական տույժերի կիրառումից, կարող է խախտումը կատարած ներքին աուդիտորից պահանջել պատճառված վնասի փոխհատուցում:

## **14. Եզրափակիչ դրույթներ**

- 14.1.** Սույն կանոնների փոփոխությունները և լրացումները հաստատվում են Ընկերության իրավասու կառավարման մարմնի կողմից և ուժի մեջ են մտնում վերջինիս կողմից սահմանված պահից, իսկ Ընկերության իրավասու կառավարման մարմնի կողմից ուժի մեջ մտնելու պահ սահմանված չլինելու դեպքում՝ հաստատման պահից:
- 14.2.** Սույն կանոնակարգը ուժի մեջ է մտնում Ընկերության իրավասու կառավարման մարմնի կողմից սահմանված պահից: