

Հաստատված է «Ինվիա Ինվեսթմենթս» ՓԲԸ բաժնետերերի

31/01/2024թ. Արտահերթ ընդհանուր ժողովի կողմից

«Ինվիա Ինվեսթմենթս» ՓԲԸ գործադիր տնօրեն՝

Անահիտ Շաքարյան



«ԻՆՎԻԱ ԻՆՎԵՍՏՄԵՆԹՍ» ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ

ՆԵՐՔԻՆ ԱՌԻԴԻՏԻ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ

(ՆՈՐ ԽՄԲԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ)

Բովանդակություն

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

«Ինվիա Ինվեսթմենթս» փակ բաժնետիրական ընկերության (այսուհետև՝ Ընկերություն) ներքին աուդիտի գործունեության կանոնակարգը մշակված է Հայաստանի Հանրապետության արժեթղթերի շուկան կարգավորող օրենսդրությանը, Ներքին աուդիտի մասնագիտական գործունեության միջազգային ստանդարտների, Հայաստանի Հանրապետության Կենտրոնական բանկի կողմից ընդունված նորմատիվ իրավական ակտերին և Ընկերության կանոնադրությանը համապատասխան:

Սույն կանոնակարգը սահմանում է.

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

1. Կանոններում օգտագործվող հիմնական հասկացությունները

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

«**Ներքին Աուդիտ**». Ընկերության ներքին աուդիտի ստորաբաժանում, անկախ աուդիտոր, «**Ներքին աուդիտոր**». Ընկերության ներքին աուդիտի ղեկավարը, անդամը կամ պատվիրակված անկախ աուդիտորը,

«**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**». Ներքին Աուդիտի կողմից իրականացվող ընթացիկ անընդհատ գործառույթ,

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

«**Իրավասու 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:
- 1.3. Ներքին Աուդիտը Ընկերության մշտական գործող մարմին է, որը գործում է Հայաստանի Հանրապետության օրենքների, դրանց հիման վրա ընդունված նորմատիվ իրավական ակտերի, Ներքին աուդիտի մասնագիտական գործունեության միջազգային ստանդարտների, Ընկերության կանոնադրության և սույն կանոնակարգի հիման վրա և օժտված է սույն կանոնակարգով իրեն վերապահված իրավասություններով:
- 1.4. Ներքին Աուդիտը անկախ է իր իրավասություններն իրականացնելիս և հաշվետու է Ընկերության Իրավասու կառավարման մարմնին:

2. Ներքին Աուդիտի նպատակներն ու խնդիրները

- 2.1. Ներքին Աուդիտի նպատակներն են՝
 - 2.1.1. տրամադրել անկախ, անաչառ հավաստիացում և խորհրդատվություն՝ Ընկերության գործառնությունները բարելավելու և արժեք ավելացնելու համար,
 - 2.1.2. օգնել Ընկերությանն իրագործել իր նպատակները՝ հետևողական մոտեցմամբ գնահատելով և բարելավելով ներքին հսկողության, ռիսկերի կառավարման և կորպորատիվ կառավարման գործընթացների արդյունավետությունը,
 - 2.1.3. իր գործառնությունների շրջանակներում տալ բարելավման առաջարկներ, որոնք համաձայնեցվում են ղեկավարության հետ և հսկվում մինչև իրականացումը:
- 2.2. Ներքին Աուդիտի հիմնական խնդիրներն են.
 - 2.2.1. 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,
 - 2.2.2. Ընկերության գործունեության հետ կապված էական ռիսկերի բացահայտումը,
 - 2.2.3. Ընկերության գործունեության հետ կապված ռիսկերի նվազեցման ուղիների բացահայտումը:

3. Ներքին Աուդիտի իրավասություններն ու պարտականությունները

- 3.1. Ներքին Աուդիտը իր գործունեությունն իրականացնելիս իրավունք ունի՝
 - 3.1.1. ծանոթանալ կատարվող գործունեությանը և գործարքներին ուղղակիորեն կամ անուղղակիորեն առնչվող բոլոր նյութերին (անկախ կրիչի ձևից): Համակարգչային, հեռակապի կամ այլ էլեկտրոնային համակարգերի կամ ցանցերի կիրառման դեպքում Ներքին Աուդիտը պետք է անսահմանափակ մուտք ունենա նման համակարգում տեղադրված ցանկացած տեղեկությանը կամ նման համակարգի միջոցով իրականացվող ցանկացած գործարքի բոլոր մանրամասներին,

- 3.1.2. Ստուգման ընթացքում Ընկերության կառավարման մարմիններում ընդգրկված անձանցից կամ աշխատակիցներից պահանջել և ստանալ ստուգման համար անհրաժեշտ ցանկացած փաստաթուղթ (անկախ կրիչի ձևից) և տեղեկություն,
- 3.1.3. Վերահսկվող անձանց գործունեության Մոնիտորինգի ընթացքում կիրառել հնարավոր խախտումները հայտնաբերելու օրենքով չարգելված ցանկացած միջոց կամ համակարգ,
- 3.1.4. ստուգել Ընկերության ֆինանսատնտեսական գործունեությունը սեփական նախաձեռնությամբ, Իրավասու մարմնի որոշմամբ, ինչպես նաև Ընկերության՝ քվեարկող բաժնետոմսերի առնվազն 10 տոկոսի սեփականատեր բաժնետիրոջ (բաժնետերերի) պահանջով,
- 3.1.5. սահմանել ժամկետներ՝ բացահայտված այն թերությունների և խախտումների վերացման համար, որոնք չեն առաջացնում քրեական կամ վարչական պատասխանատվություն:
- 3.2. Ներքին Աուդիտը իր գործունեությունն իրականացնելիս պարտավոր է՝
 - 3.2.1. իրականացնել սույն կանոնակարգով սահմանված գործառույթները,
 - 3.2.2. Վերահսկվող անձանց գործունեությունում բացահայտված ցանկացած խախտման, ինչպես նաև Հաճախորդների շահերին հասցված ցանկացած էական վնասի մասին հայտնել Ընկերության գործադիր մարմնին, տնօրենների խորհրդին (առկայության դեպքում), համապատասխան կարգավորվող շուկայի օպերատորին և Կենտրոնական բանկին՝ սույն կանոնակարգով սահմանված կարգով,
 - 3.2.3. Իրավասու մարմնին ներկայացնել անցած ֆինանսական տարվա ընթացքում իր կողմից իրականացված գործունեության վերաբերյալ տարեկան հաշվետվություն՝ սույն կանոնակարգով սահմանված կարգով սահմանված լինելու դեպքում:

4. Ներքին Աուդիտի գործառույթները

- 4.1. Ներքին Աուդիտը անհրաժեշտության դեպքում իրականացնում է Վերահսկվող անձանց գործունեության Մոնիտորինգ:
 - 4.1.1. Իրականացնել Ընկերության ընթացիկ գործունեության նկատմամբ հսկողություն, գործունեության հիմնական ռիսկերի բացահայտում, վերլուծություն և առաջարկությունների ներկայացում
- 4.2. Ներքին Աուդիտը իրականացնում է Վերահսկվող անձանց գործունեության Ստուգում՝ համաձայն ներքին աուդիտի տարեկան պլանի, որը հաստատվում է Գործադիր տնօրենի որոշմամբ: Ստուգումները իրականացվում են առավելագույնը եռամսյակային հաճախականությամբ, որոնց արդյունքների մասով ներկայացնում են հաշվետվություններ իրավասու կառավարման մարմնին:
- 4.3. Ստորաբաժանումը սույն կանոնակարգով սահմանված կարգով քննարկում է Ընկերության գործունեության վերաբերյալ ստացված բողոքները և առարկությունները՝ հետևելով դրանց լուծմանը:
- 4.4. Ներքին Աուդիտը, համաձայն իր տարեկան պլանի, հետևում է Ընկերության կառավարման մարմինների որոշումների կատարմանը, ստուգում է Ընկերության փաստաթղթերի համապատասխանությունն օրենքներին, այլ իրավական ակտերին և Ընկերության կանոններին:
- 4.5. Ներքին Աուդիտը հետևում է Ընկերության կատարած գործարքներին, բացահայտում է ռիսկային գործարքները և Ընկերության Գործադիր տնօրենին ներկայացնում է ռիսկերը

նվազեցնելու առաջարկություններ:

- 4.6. Գործարքները ռիսկային համարելու չափանիշները սահմանվում են Ներքին Աուդիտի ղեկավարի և Ընկերության Գործադիր տնօրենի համատեղ որոշմամբ՝ Կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերին համապատասխան:

5. Ներքին Աուդիտի քանակական կազմը և անդամները

- 5.1. Ներքին Աուդիտը կարող է ներառել մեկից երեք անձ (ներքին աուդիտոր):
- 5.2. Ներքին Աուդիտը անդամները և ղեկավարը նշանակվում են Իրավասու մարմնի կողմից:
- 5.3. Եթե Ներքին Աուդիտը կազմված է մեկ անձից ապա սույն կանոնակարգի՝ Ներքին Աուդիտորին վերաբերող բոլոր դրույթները տարածվում են այդ անձի վրա, այնքանով, որքանով դրանք կիրառելի են մեկ անձի նկատմամբ: Այդ անձը հանդես է գալիս որպես Ներքին Աուդիտի ղեկավար:
- 5.4. Ներքին աուդիտոր կարող է լինել միայն Օրենքով սահմանված մասնագիտական որակավորում ունեցող անձը:
- 5.5. Ներքին աուդիտորները պետք է բավարարեն ներդրումային ընկերության ղեկավարների նկատմամբ Օրենքով սահմանված պահանջներին:
- 5.6. Ներքին աուդիտոր չեն կարող լինել՝
 - 5.6.1. Ընկերության կառավարման մարմնի անդամը, այլ ղեկավար կամ աշխատակիցը, ինչպես նաև Ընկերության, դրա ղեկավարների կամ այլ աշխատակիցների հետ փոխկապակցված անձը,
 - 5.6.2. ներդրումային ծառայություններ մատուցող այլ անձի բաժնային արժեթղթերի սեփականատերը, կառավարման մարմնի անդամը, այլ ղեկավար և աշխատակիցը:
- 5.7. Ներքին աուդիտորները չեն կարող ազատվել իրենց զբաղեցրած պաշտոններից, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ՝
 - 5.7.1. Իրավասու մարմինը գրավոր հիմնավորմամբ համարում է, որ տվյալ ներքին աուդիտորը թերացել է իր պաշտոնական պարտականությունների կատարման հարցում,
 - 5.7.2. առկա է պաշտոնից ազատվելու մասին ներքին աուդիտորի դիմումը,
- 5.8. Ներքին աուդիտորների վարձատրության չափը և պայմանները սահմանվում են նրանց և Ընկերության միջև կնքված պայմանագրով:
- 5.9. Ներքին աուդիտորները իրենց լիազորություններն իրականացնելիս իրավունք ունեն՝
 - 5.9.1. Վերահսկվող անձի ներկայությամբ անարգել մուտք գործել ընկերության ստորաբաժանումներ,
 - 5.9.2. պահանջել փաստաթղթեր, տվյալներ և այլ տեղեկություններ, բացատրություններ, տեղեկանքներ, որոնք անմիջականորեն առնչվում են Ներքին Աուդիտի գործառույթների իրականացման հետ,
 - 5.9.3. վերցնել վերահսկողության նպատակներին անմիջականորեն առնչվող փաստաթղթերի կրկնօրինակներ:
- 5.10. Ներքին աուդիտորներն իրենց լիազորություններն իրականացնելիս պարտավոր են՝
 - 5.10.1. Պահպանել ՀՀ օրենքներով, այլ իրավական ակտերով, Ընկերության կանոնադրությամբ և սույն կանոնակարգով սահմանված պահանջները,
 - 5.10.2. պահպանել Վերահսկվող անձանց՝ օրենքներով և այլ իրավական ակտերով սահմանված իրավունքները,
 - 5.10.3. չխոչընդոտել Վերահսկվող անձանց բնականոն աշխատանքին,

- 5.10.4. Վերահսկվող անձանց ծանոթացնել Ներքին հսկողության գործընթացում իրենց իրավունքներին և պարտականություններին
- 5.10.5. Ստուգման ընթացքում պատասխանել Վերահսկվող անձանց՝ վերահսկողության հետ առնչվող ցանկացած հարցմանը,
- 6.10.6. Ստուգման 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,
- 6.10.7. գործել բարեխղճորեն՝ Վերահսկվող անձանց կողմից Օրենքի, դրա հիման վրա ընդունված նորմատիվ իրավական ակտերի, կարգավորվող շուկայի օպերատորի և Ընկերության կանոնների պահանջների խախտումները բացահայտելու համար:

6. Վերահսկվող անձանց իրավունքներն ու պարտականությունները

- 6.1. Վերահսկվող անձինք իրավունք ունեն՝
 - 6.1.1. արգելել վերահսկողությունը՝ այդ մասին նույն օրը գրավոր ծանուցելով Ներքին Աուդիտի ղեկավարին, եթե Ներքին աուդիտորը խախտել է սույն կանոնակարգի պահանջները,
 - 6.1.2. ծանոթանալ վերահսկողության շրջանակին,
 - 6.1.3. ներկայացնել բացատրություններ, պարզաբանումներ, հարուցել միջնորդություններ, օրենքով սահմանված կարգով բողոքարկել Ներքին աուդիտորների գործողությունները,
 - 6.1.4. պահանջել Ներքին աուդիտորների ապօրինի գործողությունների հետևանքով պատճառած վնասի հատուցում՝ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:
- 6.2. Վերահսկվող անձինք պարտավոր են՝
 - 6.2.1. չխոչընդոտել վերահսկողության ընթացքին, կատարել Ներքին աուդիտորների օրինական պահանջները,
 - 6.2.2. ներկայացնել պահանջվող փաստաթղթերը, տվյալները և տեղեկությունները,
 - 6.2.3. անհրաժեշտ պայմաններ ստեղծել Ներքին աուդիտորների գործունեության համար,
 - 6.2.4. սահմանված ժամկետում վերացնել վերահսկողության արդյունքների ակտում նշված թերությունները և խախտումները՝ այդ մասին հայտնելով Ներքին Աուդիտին:

7. Ընկերության գործունեության վերաբերյալ Հաճախորդներից ստացված բողոքների քննության կարգն ու ժամկետները

- 7.1. Ընկերությունում բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու է Ստորաբաժանումը:
- 7.2. Ընկերության ինտերնետային էջում և առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.

- 7.2.1. «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (համաձայն կենտրոնական բանկի սահմանած ձևի),
- 7.2.2. Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:
- 7.3. 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:
- 7.4. 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:
- 7.5. 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):
- 7.6. Այն դեպքում, երբ բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցն այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:
- 7.7. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.
- 7.7.1. այն մասին, որ բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով կամ էլեկտրոնային փոստով) ներկայացնելու դեպքում,
- 7.7.2. այն մասին, որ Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոքների քննության՝ ընկերության ներքին կանոնները:
- 7.8. Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.
- 7.8.1. «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (համաձայն կենտրոնական բանկի սահմանած ձևի),
- 7.8.2. Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:
- 7.9. Բողոքը պետք է ներկայացվի Ընկերությանը գրավոր ձևով, առձեռն կամ փոստով, այդ թվում էլեկտրոնային փոստով:
- 7.10. 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 7.7 և 7.8 կետերով սահմանված տեղեկատվությունը:
- 7.11. 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:
- 7.12. Հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Ընկերության աշխատակիցը բանավոր ներկայացնում է

սույն կանոնակարգի 7.7 կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է Հաճախորդը ձեռք բերել սույն կանոնակարգի 7.8 կետով սահմանված տեղեկատվությունը: Ընկերությունը կարող է նաև Հաճախորդին սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:

- 7.13. 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:
- 7.14. Բողոքի քննարկման ընթացքում դրան առնչվող մանրամասները բացահայտելու նպատակով կարող է հարուցվել և վարվել Ծառայողական քննություն:
- 7.15. 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 ակտին կից ներկայացնում է ակտի հետ համաձայն չլինելու վերաբերյալ իր ունեցած առարկությունները:
- 7.16. Ընկերության կողմից Հաճախորդին տրված բողոքի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է.
 - 7.16.1. Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,
 - 7.16.2. Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,
 - 7.16.3. Բողոքի քննության համար պատասխանատու անձի տվյալները (անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),
 - 7.16.4. Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել 7.16.3 ենթակետում նշված անձին:
 - 7.16.5. 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:
- 7.17. 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):
- 7.18. 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:

8. Ստուգման անցկացման պարբերականությունը և ժամանակացույցը

- 8.1. Ներքին աուդիտը ստուգում է իրականացնում համաձայն Գործադիր տնօրենի որոշմամբ հաստատված ներքին աուդիտի տարեկան պլանի:
- 8.2. Ներքին Աուդիտը յուրաքանչյուր տարվա համար մինչև տվյալ տարվա սկիզբը կազմում և իրավասու մարմնի հաստատմանն է ներկայացնում ռիսկերի վերլուծության հիման վրա կազմված տվյալ տարվա ընթացքում իրականացվող ստուգումների տարեկան պլանը, որը ներառում է ստուգման անցկացման պարբերականությունը և ժամանակացույցը:

9. Ստուգման անցկացման կարգը

- 9.1. Ստուգումը իրականացնելիս Ներքին Աուդիտ ղեկավարի սահմանում է Ստուգմանը մասնակցող ներքին աուդիտորի (աուդիտորների) անունը, ազգանունը, պաշտոնը, Վերահսկվող անձի անվանումը (անունը, ազգանունը) Ստուգման ժամանակաշրջանը, նպատակը, ժամկետը՝ նշելով դրա սկզբի և ավարտի ամսաթվերը (օր/ամիս/տարի), և իրավական հիմքերը:
- 9.2. Ստուգումը սկսելուց այդ մասին առնվազն 5 աշխատանքային օր առաջ ներքին աուդիտը տեղեկացնում է Վերահսկվողին:
- 9.3. Ստուգման ընթացքում նպատակը կարող է Ներքին Աուդիտի ղեկավարի որոշմամբ փոխվել, որի մասին Վերահսկվող անձը տեղեկացնում է 9.2. կետով սահմանված կարգով:
- 9.4. Ստուգման ժամկետը կարող է սահմանվել ոչ ավել, քան 2.5 ամիս: Անհրաժեշտության դեպքում հսկողությունն իրականացնող Ներքին աուդիտորի գրավոր հիմնավորմամբ, Ներքին Աուդիտի ղեկավարը Ստուգման ժամկետը կարող է երկարաձգվել ոչ ավել, քան 1.5 ամսով:
- 9.5. Ստուգման արդյունքներով Ստուգմանը մասնակցած Ներքին աուդիտորի կողմից կազմվում է հաշվետվություն:

10. Ներքին հսկողության ընթացքում բացահայտված խախտումների հայտնաբերման մասին տեղեկությունների ներկայացման կարգը

- 10.1. Ներքին հսկողության իրականացման ընթացքում բացահայտված ցանկացած խախտման կամ թերացման մասին Ներքին Աուդիտը պարտավոր է հայտնաբերման պահից 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր հայտնել Ընկերության Գործադիր տնօրենին, տնօրենների խորհրդին (առկայության դեպքում), համապատասխան կարգավորվող շուկայի օպերատորին և Կենտրոնական բանկին: Նման ծանուցման մեջ նկարագրվում է՝
 - 10.1.1. խախտման բնույթը,
 - 10.1.2. խախտումը կատարելու ամսաթիվը կամ ժամանակահատվածը,
 - 10.1.3. խախտումը կատարած կամ դրանում կասկածվող անձանց անունը, ազգանունը և

- զբաղեցրած պաշտոնը,
10.1.4. խախտման կապակցությամբ ձեռնարկված միջոցները,
10.1.5. խախտման մանրամասն փաստերն ու հանգամանքները,
10.1.6. այլ տեղեկություններ, որոնց ներկայացումը Ներքին Աուդիտը անհրաժեշտ կհամարի:

11. Տարեկան հաշվետվություն

- 11.1. Ֆինանսական տարվա ավարտից հետո՝ մինչև հաջորդ տարվա հուլիսի 1-ը, Ներքին Աուդիտը տարեկան հաշվետվություն է ներկայացնում Ընկերության Իրավասու կառավարման մարմնին:
- 11.2. Տարեկան հաշվետվության մեջ ներառվում են ընդհանրացված տեղեկություններ՝
- 11.2.1. Իրավական ակտերով սահմանված պահանջների խախտումների հայտնաբերման մասին՝ նշելով դրանց բնույթը և քանակը,
 - 11.2.2. նշված խախտումների կապակցությամբ ձեռնարկված միջոցների արդյունավետության մասին,
 - 11.2.3. Ընկերության գործունեության հետ կապված ռիսկերի բացահայտման ու նվազեցման ուղղությամբ ձեռնարկված միջոցառումների նկարագիրը:
- 11.3. Տարեկան հաշվետվությունը կարող է ներառել նաև Ընկերության աշխատանքների բարելավման մասին առաջարկություններ:

12. Ներքին Աուդիտի կողմից թույլ տրված խախտումների համար կիրառվող պատասխանատվության միջոցները

- 12.1. Իր աշխատանքները իրականացման ընթացքում Ներքին Աուդիտի կողմից թույլ տրված խախտումների համար Իրավասու մարմինը կարող է խախտում կատարած Ներքին աուդիտորների նկատմամբ կիրառել հետևյալ կարգապահական տույժերը՝
- 12.1.1. նկատողություն,
 - 12.1.2. խիստ նկատողություն,
 - 12.1.3. զբաղեցրած պաշտոնից ազատում/անկախ աուդիտորի հետ հաստատված հարաբերությունների դադարեցում:
- 12.2. Եթե Ներքին Աուդիտի կողմից թույլ տրված խախտման արդյունքում Ընկերությանը վնաս է պատճառվել, ապա Իրավասու մարմինը, բացի 12.1 կետով նախատեսված կարգապահական տույժերի կիրառումից, կարող է խախտումը կատարած ներքին աուդիտորից պահանջել պատճառված վնասի փոխհատուցում:

13. Եզրափակիչ դրույթներ

- 13.1. Սույն կանոնակարգի փոփոխությունները և լրացումները հաստատվում են Ընկերության Իրավասու մարմնի կողմից և ուժի մեջ են մտնում Ընկերության աշխատակիցներին պատշաճ կարգով իրազեկելու պահից, ինչը պետք է իրականացվի Իրավասու մարմնի կողմից հաստատման պահից հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 13.2. Սույն կանոնները ուժի մեջ են մտնում Ընկերության բաժնետերերի արտահերթ ընդհանուր ժողովի հաստատման պահից: