

ՎԵՐԱԿԱՌՈՒՑՄԱՆ ԵՎ ԶԱՐԳԱՑՄԱՆ
ԵՎՐՈՊԱԿԱՆ ԲԱՆԿԻ
ՓԱՍՏԱԹՈՒՂԹ

**ԾՐԱԳՐԵՐԻ ՀԵՏ ԿԱՊՎԱԾ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ
ՔՆՆՄԱՆ ՄԵԽԱՆԻԶՄԻ (ԾԲՔՄ)
ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ**

Հաստատվել է Տնօրենների խորհրդի կողմից 2014թ. մայիսի 7-ի նիստում

ՄԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ

Լիազոր ներկայացուցիչ - Անձ կամ կազմակերպություն, որին Բողոքող կողմը լիազորել է ներկայացնել իրեն և գործել իր Բողոքող կողմի անունից ԾԲՔՄ ներկայացված Բողոքի կապակցությամբ:

Բանկ կամ «ՎՋԵԲ» - Վերակառուցման և զարգացման եվրոպական բանկ:

Խորհուրդ - Բանկի Տնօրենների Խորհուրդը:

Աշխատանքային օրեր – այն օրերը, երբ Բանկը Լոնդոնում բաց է գործառնությունների համար:

Համապատասխանության գծով Գլխավոր Տնօրեն կամ «ՀԳՏ» - Համապատասխանության հարցերով զբաղվող գլխավոր մասնագետների գրասենյակի ղեկավար:

Հաճախորդ - Անձ կամ անձինք, ովքեր ուղղակիորեն կամ անուղղակիորեն պատասխանատու են Ծրագիրն ամբողջությամբ կամ մասամբ իրականացնելու համար:

Բողոքող կողմ - անհատ (-ներ) կամ կազմակերպություն (-ներ), կախված դեպքից, որոնք բողոքի դիմում են ներկայացնում ԾԲՔՄ:

Բողոք - գրավոր դիմում, որը, համաձայն սույն կանոնակարգի, ԾԲՔՄ է ներկայացվել Բողոքող կողմի անունից:

Համապատասխանության հավաստում – գործընթաց, որի նպատակն է որոշել, թե արդյոք Ծրագրի նկատմամբ Բանկի գործունեությունը համապատասխանում է ՎՋԵԲ-ի համապատասխան քաղաքականությանը:

Բողոքի ընդունելիության գնահատում - գործընթաց, որի նպատակն է որոշել, թե արդյոք գրանցված Բողոքն ընդունելի է Համապատասխանության հավաստում անցնելու և / կամ Խնդիրների լուծման նախաձեռնության շրջանակներում լուծում ստանալու համար:

Բողոքի ընդունելիությունը գնահատող փորձագետներ – ԾԲՔՄ փորձագետը և ԾԲՔՄ գծով տնօրենը, ովքեր համատեղ իրականացնում են Բողոքի ընդունելիության գնահատումը:

Ազդակիր տարածք - աշխարհագրական տարածք, որի վրա ազդեցություն է գործել կամ, ամենայն հավանականությամբ, ազդեցություն կգործի Ծրագիրը:

Կառավարման Գործողությունների ծրագիր - Բանկի ղեկավարության կողմից մշակված՝ Գործողությունների ծրագիր, որը մշակվել է ի պատասխան Համապատասխանության հավաստման հաշվետվության մեջ պարունակվող առաջարկությունների:

Կազմակերպություն - ցանկացած սուբյեկտ, ընկերակցություն կամ խումբ, որի շուրջ ինքնակամ կազմակերպվում է մի շարք կոնկրետ շահեր ներկայացնող քաղաքացիական հասարակությունը: Այս կազմակերպությունների տեսակները կարող են ներառել համայնքային կազմակերպություններ, բնիկ ժողովուրդների կազմակերպություններ և հասարակական կազմակերպություններ:

ԾԲՔՄ փորձագետներ (յուրաքանչյուրն առանձին՝ ԾԲՔՄ փորձագետ) - փորձագետների անվանացանկում ներառված փորձագետներ և, եթե հարկավոր է՝ փորձագետ, որը նշանակված է հատուկ արտահերթ հիմունքներով (*ad hoc*) Ընդունելիության գնահատում, Խնդիրների լուծման նախաձեռնություն կամ Համապատասխանության հավաստում իրականացնելու կամ օգնելու նպատակով:

ԾԲՔՄ զծով տնօրեն – անձ, որը պատասխանատու է ԾԲՔՄ-ի առօրյա կառավարման և հետևյալ գործառույթներն իրականացնելու համար. բողոքների ընդունում, հաշվառում, բողոքների ընդունելիության գնահատում, խղիբների լուծում:

ԾԲՔՄ Գրանցամատյան - ԾԲՔՄ ինտերնետային կայքում տեղադրված հրապարակային մատյան, որտեղ ամփոփված են բոլոր գրանցված բողոքներն ու դրանց կարգավիճակը:

Նախագահ - ՎՋԵԲ-ի նախագահը:

Խնդիրների լուծման նախաձեռնություն – գործընթաց, որն իրականացվում է ընդունելի Բողոքի հիմքում ընկած հարցերի լուծմանն աջակցելու նպատակով, այդ թվում՝ միջնորդության, հաշտեցման, երկխոսության պարզեցման, կամ անկախ փաստահավաքման եղանակներով:

Ծրագիր - Բանկի կողմից ֆինանսավորված գործունեություն, որի համար Բանկի հանրային տեղեկատվության քաղաքականության համաձայն մշակվում է Ծրագրի ամփոփ նկարագիր («ԾԱՆ»), կամ Բանկի գործունեություն, որը ՎՋԵԲ-ի համապատասխան քաղաքականության կիրառման ենթակա է, բացառությամբ գործունեության այն տեսակներից, որոնք Խորհրդի որոշմամբ ուղղակիորեն ազատվում են այդ կանոնների կիրառումից:

Ծրագրերի հետ կապված բողոքների քննման մեխանիզմը կամ «ԾԲՔՄ» - սույն կանոնակարգով ղեկավարվող ՎՋԵԲ-ի հաշվետվողականության մեխանիզմ:

Գրանցում - գործընթաց, ըստ որի ԾԲՔՄ գրանցամատյանում նշվում է, որ Բողոքը ստացված է և համապատասխանում է գրանցման չափանիշներին, սույն կանոնակարգի 11-13-րդ Հոդվածների համաձայն:

ՎՋԵԲ-ի համապատասխան քաղաքականություն – 2014թ. Բնապահպանական և սոցիալական քաղաքականություն և կատարողականի նկատմամբ պահանջները, 2008թ. ՎՋԵԲ-ի Բնապահպանական և սոցիալական քաղաքականություն և կատարողականի նկատմամբ պահանջները, ՎՋԵԲ-ի նախկին բնապահպանական քաղաքականությունները, և/կամ 2014թ. Հանրային տեղեկատվության քաղաքականության կոնկրետ ծրագրերի հատուկ դրույթները և նախորդ հանրային տեղեկատվության քաղաքականությունները և ցանկացած այլ քաղաքականություններ, որոնք ապագայում կհաստատվեն Տնօրենների խորհրդի կողմից և նախատեսված կլինեն սույն սահմանման մեջ ընդգրկվելու համար:

Համապատասխան Կողմեր – Կողմեր, որոնք Բողոքի հետ կապված անմիջական հետաքրքրություն ունեն, այդ թվում (սակայն չսահմանափակվելով). Բողոքող կողմը և / կամ Լիազոր ներկայացուցիչը, եթե այդպիսիք կան, Բանկի համապատասխան բաժանմունքը, թիմը, կամ բաժինը, Հաճախորդը և / կամ Ծրագրի որևէ այլ ֆինանսավորողներ:

ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՆՊԱՏԱԿԸ

Ծրագրերի հետ կապված բողոքների մշակման մեխանիզմը («ԾԲՔՄ») հնարավորություն է տալիս մեկ կամ ավելի ֆիզիկական անձից (անձանցից) կամ կազմակերպությունից(-ներից) ստացած բողոքների անկախ քննում անցկացնել այն Ծրագրի վերաբերյալ, որն, ըստ իրենց, վնաս է պատճառել, կամ հավանաբար, վնաս կպատճառի: Մեխանիզմի նպատակն է. բարելավել ՎԶԵԲ-ի հաշվետվողականությունը ԾԲՔՄ-ի երկու գործառույթների միջոցով.

- Խնդիրների լուծման գործառույթ, որը նպատակ ունի վերականգնել երկխոսությունը Բողոքող կողմի և Հաճախորդի միջև՝ լուծելու բողոքի հիմքում ընկած խնդիրը(-ները) առանց մեղքը կամ սխալը վերագրելու, և
- Համապատասխանության հավաստման գործառույթ, որի նպատակն է որոշել, արդյոք հաստատված որևէ ծրագրի հետ կապված ՎԶԵԲ-ի գործունեությունը համապատասխանում է ՎԶԵԲ-ի համապատասխան քաղաքականությանը:

Այս կանոնակարգը սահմանում է, թե ով կարող է բողոք ներկայացնել, ինչպես կարելի է բողոք ներկայացնել ԾԲՔՄ, որտեղ պետք է հասցեագրված լինի բողոքը, և, եթե բողոքն ընդունելի ճանաչվի, թե ինչպես այն պետք է մշակվի ԾԲՔՄ-ի կողմից Համապատասխանության հավաստման, Խնդիրների լուծման նախաձեռնության կամ այդ երկուսի համադրություն միջոցով: Կանոնակարգը նաև սահմանում է պահանջները, որոնք վերաբերում են ժամկետներին, հաշվետվություններին, տեղեկատվության բացահայտմանն ու հասանելիությանը, վերապատրաստմանը, հանրայնացմանը և այլ հարցերին, որոնք առնչվում են ԾԲՔՄ-ի կառավարմանը:

ՈՎՔԵՐ ԿԱՐՈՂ ԵՆ ԲՈՂՈՔ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼ

1. Մեկ կամ ավելի անձ (անձինք), ովքեր գտնվում են Ազդակիր տարածքում, կամ Ազդակիր տարածքում ունի կամ ունեն տնտեսական շահեր, այդ թվում, սոցիալական և մշակութային շահեր, կարող են Բողոք ներկայացնել, հայցելով Խնդիրների լուծման նախաձեռնության ուշադրությունը:
2. Մեկ կամ ավելի անհատ(-ներ) կամ կազմակերպություն(-ներ) կարող են Բողոք ներկայացնել, պահանջելով Համապատասխանության հավաստման անցկացում:

ԻՆՉՊԵՍՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼ ԲՈՂՈՔԻ ԴԻՍՈՒՄԸ

3. Բողոքը կարելի է ԾԲՔՄ ներկայացվել ցանկացած գրավոր ձևաչափով: Բողոքի դիմումը գրելու և ներկայացնելու ուղեցույցը կարող էք տեսնել ԾԲՔՄ-ի բողոքի դիմումի նմուշի մեջ, որը հասանելի է ԾԲՔՄ-ի ինտերնետային կայքում և տպագիր տեսքով՝ ԾԲՔՄ գրքույկում, որը կարելի է ձեռք բերել ՎԶԵԲ-ի գրասենյակներում: Կարող էք նաև կապվել ԾԲՔՄ գծով տնօրենի հետ՝ խորհրդակցելու, թե ինչպես է պետք գրել և ներկայացնել Բողոքի դիմումը:

4. Բողոքի դիմումի մեջ պետք է նշված լինեն բողոքը ներկայացնող անհատը (-ները) կամ կազմակերպությունը(-ները) (այսուհետ, «Բողոքող կողմ»): Բողոքող կողմը, որը կազմակերպություն չի հանդիսանում, կարող է խնդրել, որպեսզի որոշ կամ բոլոր անձանց ինքնությունը գաղտնի պահվի: Գաղտնիության վերաբերյալ խնդրագիրը և դրա պատճառաբանումը պետք է ներկայացվեն Բողոքի հետ միասին: Խնդրագիրը կուսումնասիրվի ԾԲՔՄ գծով տնօրենի կողմից Բողոքը ստանալուց հետո որքան հնարավոր է արագ, և, ամեն դեպքում, նախքան Բողոքի գրանցման վերաբերյալ ԾԲՔՄ գծով տնօրենի որոշում կայացնելը: Պահանջվող գաղտնիությունը պահպանելու նպատակով պետք է գործադրվեն բոլոր խելամիտ ջանքերը: Սակայն եթե ԾԲՔՄ գծով տնօրենը ողջամիտ հիմքեր ունի կարծելու, որ գաղտնիություն պահպանելը կարող է կանխել Բողոքի քննումը, ապա ԾԲՔՄ գծով տնօրենը պետք է անհապաղ տեղեկացնի Բողոքող կողմին և համաձայնություն ձեռք բերի Բողոքող կողմի հետ, թե ինչպես շարունակել գործընթացը, կամ, եթե հնարավոր չէ շարունակելու վերաբերյալ պայմանավորվածություն ձեռք բերել՝ պետք է դադարեցնի այդ գործընթացը:

5. Եթե Բողոքը ներկայացնելիս ֆիզիկական անձինք օգտվել են Լիազոր ներկայացուցչի ծառայություններից, որպեսզի նա աջակցի իրենց բողոքը ներկայացնելու գործընթացում, ապա Լիազոր ներկայացուցիչը պետք է ներկայացնի գրավոր ապացույցներ (օրինակ, Բողոքողի կողմից ստորագրված նամակ) առ այն, որ Լիազոր ներկայացուցիչը լիազորություն ունի ներկայացնելու և գործելու Բողոքող կողմի անունից Բողոքի հետ կապված հարցերում: Լիազոր ներկայացուցիչը կլինի կոնտակտային անձ ԾԲՔՄ գծով տնօրենի և Բողոքող կողմի միջև բոլոր պաշտոնական շփումների ընթացքում: ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կհաղորդակցվի անմիջականորեն Բողոքող կողմի հետ, երբ դա անհրաժեշտ ու նպատակահարմար լինի, և պետք է տեղյակ պահի Լիազոր ներկայացուցչին և Բողոքող կողմին Բողոքի կարգավիճակի մասին:

ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԼԵԶՈՒՆ

6. Բողոքները կարող են ներկայացվել Բանկի աշխատանքային լեզուներից ցանկացածով, այսինքն՝ անգլերեն, ֆրանսերեն, գերմաներեն կամ ռուսերեն լեզուներով, կամ Բանկի գործունեության երկրների պաշտոնական լեզուներից որևէ մեկով: ԾԲՔՄ-ի ամբողջ նամակագրությունը Բողոքող կողմի կամ նրա Լիազոր ներկայացուցչի հետ, եթե այդպիսին կա, կլինի անգլերեն լեզվով և այն լեզվով, որով գրված է Բողոքը, և երկու տարբերակների միջև որևէ անհամապատասխանության դեպքում կգերակայի անգլերեն տարբերակը: ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կհաղորդակցվի Բողոքող կողմերի հետ մշակութային առանձնահատկությունները հաշվի առնող համապատասխան ձևով:
7. Այն Բողոքների մշակումը, որոնք չեն ներկայացվել անգլերեն լեզվով, կպահանջի լրացուցիչ ժամանակ՝ թարգմանության անհրաժեշտության պատճառով: ԾԲՔՄ գծով տնօրենը ժամանակին կտեղեկացնի Բողոքող կողմին կամ նրա Լիազոր ներկայացուցչին, եթե այդպիսին կա, ցանկացած ուշացումների մասին, որոնք կպահանջվեն թարգմանության համար:

ՈՐՏԵՂ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼ ԲՈՂՈՔԻ ԴԻՄՈՒՄԸ

8. Բողոքը կարող էք ներկայացվել ԾԲՔՄ գծով տնօրենին փոստով, ֆաքսով, էլեկտրոնային փոստով («Էլ-փոստով») կամ առձեռն հետևյալ հասցեով.

Միացյալ Թագավորություն,
Լոնդոն EC2A 2JN,
Ուան Իքսչեյնջ Սթրիտ,
Վերակառուցման և Զարգացման Եվրոպական Բանկ,
Ծրագրերի հետ կապված Բողոքների Քննման Մեխանիզմ
Ուղղված է՝ ԾԲՔՄ գծով տնօրենին
Ֆաքս. +44 20 7338 7633
Էլ-փոստ. pcm@ebrd.com

9. Այլապես, Բողոքի դիմումը կարող է առաքվել փոստով կամ առձեռն, Բանկի՝ որևէ երկրում գտնվող տեղական գրասենյակ, նշելով, որ այն հարկավոր է փոխանցել ԾԲՔՄ: Բանկի օտարերկրյա գրասենյակների հասցեները կարող էք գտնել հետևյալ կայքէջում. <http://www.ebrd.com/about/contacts/local.htm>
10. Որքան հնարավոր է արագ, բայց առնվազն հինգ (5) աշխատանքային օրվա ընթացքում, ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կտեղեկացնի Բողոքող կողմին Բողոքի դիմումը ստանալու մասին:

ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԳՐԱՆՑՈՒՄ

11. ԾԲՔՄ-ի կողմից Բողոքի դիմումը ստանալուց տաս (10) աշխատանքային օրվա ընթացքում ԾԲՔՄ գծով տնօրենը որոշում կկայացնի Բողոքի գրանցման վերաբերյալ: ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կգրանցի Բողոքը, եթե Բողոքի դիմումի մեջ.

- a. նշված է Բողոքող կողմը,
- b. նշված է Լիազոր ներկայացուցիչը, եթե այդպիսին կա, և լիազորման ապացույց է ներկայացված,
- c. ներառված են Բողոքող կողմի և Լիազոր ներկայացուցչի, եթե այդպիսին կա, կոնտակտային տվյալները (այդ թվում բնակության և / կամ փոստային հասցեն և, եթե հնարավոր է, հեռախոսահամարը, էլեկտրոնային փոստի հասցեն և ֆաքսի համարը),
- d. նշված է խնդրահարույց Ծրագրի անվանումը կամ նկարագիրը և նկարագրված է այն վնասը, կամ պոտենցիալ վնասը, որն առաջացել է կամ հավանական է, որ կառաջանա, Ծրագրի հետևանքով:

ԳՐԱՆՑՄԱՆ ԼՐԱՑՈՒՑԻՉ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐ

12. Այն դեպքերում, երբ պահանջվում է Խնդիրների լուծման գործառույթը, Բողոքը պետք է.

- a. վերաբերի այնպիսի մի Ծրագրի, որի համար Բանկը հստակ և անհետկանչելի շահագրգռվածություն է արտահայտել Ծրագիրը ֆինանսավորելու առումով (սովորաբար դա երևում է, երբ Ծրագիրը հաստատվում է մի մարմնի կողմից, որը հավանություն տալու լիազորություն ունի, կամ երբ Ծրագիրն անցնում է Բանկի Գործառնությունների հանձնաժողովի Վերջնական քննությունը), կամ
- b. վերաբերի այնպիսի մի Ծրագրի, որտեղ Բանկը ֆինանսական հետաքրքրություն է պահպանում ծրագրի հանդեպ, որի դեպքում Բողոքը պետք է ներկայացվի ՎՋԵԲ-ի միջոցների վերջին տրամադրման ամսաթվից հետո տասներկու (12) ամիսների ընթացքում, կամ, կապիտալի ֆինանսավորման դեպքում՝ քանի դեռ Բանկը չի վաճառել կամ դուրս չի եկել իր ներդրումներից:

- c. նկարագրի բարեխիղճ ջանքերը, որոնք ձեռնարկել է Բողոքող կողմը՝ Բողոքում նկարագրված խնդիրներին անդրադառնալու նպատակով, այդ թվում նաև Բանկի հետ և / կամ Հաճախորդի հետ միասին, ինչպես նաև ներկայացնի այդ ջանքերի արդյունքների նկարագրությունը, կամ բացատրություն, թե ինչու այդ ջանքերը հնարավոր չէր գործադրել: ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կարող է չկիրառել այն պահանջը, ըստ որի Բողոքող կողմը պետք է բարեխիղճ ջանքեր գործադրի՝ Բողոքում պարունակվող խնդիրները Հաճախորդի հետ լուծելու նպատակով, եթե, իր(ԾԲՔՄ գծով տնօրենի) կարծիքով, նման ջանքերը Բողոքող կողմի համար վնասակար են կամ անօգուտ:

13. Այն դեպքերում, երբ պահանջվում է Համապատասխանության հավաստման գործառույթը, Բողոքը պետք է վերաբերի այնպիսի մի Ծրագրի, որի ֆինանսավորումն արդեն հաստատված է Խորհրդի կամ այնպիսի մի մարմնի կողմից, որը լիազորություն է ստացել հավանություն տալու նման Ծրագրի ֆինանսավորմանը:

14. ԾԲՔՄ գծով տնօրենը չի գրանցի Բողոքը, եթե.

- a. այն խաբեության մեղադրանքներ է հնչեցնում կամ վերաբերում է գնումներին (որի դեպքում Բողոքը հղվելու է Բանկի համապատասխան բաժին),
- b. այն վերաբերում է Բանկի հիմնադրող համաձայնագրի հոդված 1-ին, Պորտֆելի հարաբերակցության քաղաքականությանը կամ որևէ այլ քաղաքականությանը, որը կարող է ժամանակ առ ժամանակ նշվել Խորհրդի կողմից,
- c. այն վերաբերում է ՎՋԵԲ-ի քաղաքականությունների ադեկվատությանը կամ համապատասխանությանը,
- d. այն վերաբերում է այնպիսի հարցերին, որոնց կապակցությամբ ԾԲՔՄ-ի կամ դրա նախորդող *IRM-Independent Reporting Mechanism*-Անկախ հետազոտական մեխանիզմի կողմից արդեն մշակվել է որևէ Բողոք, բացի այն դեպքերից, երբ կան նոր ապացույցներ կամ հանգամանքներ, որոնք հայտնի չեին նախորդ բողոքը ներկայացնելու պահին:

ԳՐԱՆՑՄԱՆ ԿԱՍԵՑՈՒՄԸ

15. Եթե Բողոքը ստանալուց հետո տասը (10) աշխատանքային օրերի ընթացքում ԾԲՔՄ գծով տնօրենը որոշի չգրանցել Բողոքը, քանի որ այն չի համապատասխանում 11-13 Հոդվածներում նշված գրանցման չափանիշներից մեկին կամ ավելիին, և եթե, ԾԲՔՄ գծով տնօրենի կարծիքով, այդ անհամապատասխանությունը հնարավոր է շտկել, ապա ԾԲՔՄ գծով տնօրենը այդ մասին կտեղեկացնի Բողոքող կողմին կամ նրա Լիազոր ներկայացուցչին: Դրանից հետո ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կկասեցնի գրանցման մասին որոշումը և Բողոքող կողմին իրագործելի հնարավորություն կտրամադրի՝ շտկելու անհամապատասխանությունը և կրկին ներկայացնելու Բողոքը:
16. Եթե անհամապատասխանությունը չի շտկվել, կամ եթե այն հնարավոր չէ վերացվել, ապա ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կտեղեկացնի Բողոքող կողմին կամ նրա Լիազոր ներկայացուցչին Բողոքը չգրանցելու որոշման և դրա պատճառի մասին, և կփակի Բողոքը: ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կարող է, անհրաժեշտության դեպքում, նաև տեղեկացնել Բանկի համապատասխան վարչությանը, թիմին կամ բաժնին այդ որոշման մասին:
17. Եթե Բողոքող կողմը չի գործադրել բարեխիղճ ջանքեր՝ անդրադառնալու խնդիրներին Բանկի և / կամ Հաճախորդի հետ միասին, և չի տրամադրել բացատրություն, թե ինչու նման ջանքերը հնարավոր չէին, ըստ Հոդված 12(գ)-ի, ապա ԾԲՔՄ գծով տնօրենը, խորհրդակցելով Բողոքող կողմի հետ, կփոխանցի Բողոքը Բանկի համապատասխան վարչությանը, որպեսզի այն անդրադառնա բարձրացված հարցերին՝ առանց գրանցելու Բողոքը այդ փուլում: Երբ հետագայում բարեխիղճ ջանքեր գործադրվեն, կասեցումը հնարավոր է հանել, եթե նման ջանքերը, ԾԲՔՄ գծով տնօրենի կարծիքով, դրական արդյունքներ չեն ունեցել:

ԳՐԱՆՑՄԱՆԸ ՆԱԽՈՂԴՈՂ ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

18. Գրանցումից հետո ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կտեղեկացնի Համապատասխան կողմերին, և կարող է, ծանուցման ընթացքում, պարզել Բողոքող կողմից կամ նրա Լիազոր ներկայացուցչից, եթե այդպիսին կա, թե արդյոք Բողոքող կողմը դիմում է Խնդիրների լուծման նախաձեռնությանը, պահանջում է Համապատասխանության հավաստում, թե երկուսը միասին:
19. Բանկի ղեկավարությանը կտրամադրվի քսանմեկ (21) աշխատանքային օր Բողոքի գրանցման օրվանից՝ իր գրավոր արձագանքը Բողոքին ներկայացնելու համար:

20. Համապատասխան կողմերին գրանցման մասին ծանուցելուց հետո, Բողոքը կգրանցվի ԾԲՔՄ գրանցամատյանում, և Բողոքի կրկնօրինակը կհրապարակվի և կտեղադրվի ԾԲՔՄ ինտերնետային կայքում:
21. ԾԲՔՄ գրանցամատյանում բոլոր գրանցված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը կներառի ԾԲՔՄ-ի կողմից Բողոքը ստանալու ամսաթիվը, Բողոքի հիմքում ընկած Ծրագրի անվանումը և գտնվելու վայրը, և, եթե չկա գաղտնիության պահանջ՝ Բողոքող կողմի ինքնությունը:
22. Բողոքը գրանցելուց հետո հինգ (5) աշխատանքային օրվա ընթացքում, ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կնշանակի ԾԲՔՄ փորձագետի, որը ԾԲՔՄ գծով տնօրենի հետ համատեղ կաշխատի և կանցկացնի Բողոքի ընդունելիության գնահատում:

ՀԱՄԱԳՈՐԾԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ ԱՅԼ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՍՏԱՏՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՀԵՏ

23. Երբ ԾԲՔՄ գծով տնօրենը գրանցում է որևէ Բողոք, և եթե Բողոքում նշված Ծրագիրը ենթակա է այլ կառույցների կողմից համաֆինանսավորման, ապա ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կարող է Բողոքի գրանցման մասին ծանուցել համաֆինանսավորող հաստատության(-ների) հաշվետվողականության մեխանիզմի(-ների) բաժնին և կարող է հաղորդակցվել և համագործակցել նման հաստատության(-ների) հաշվետվողականության մեխանիզմների բաժնիների հետ, որպեսզի հնարավոր լինի խուսափել միջոցառումների կրկնօրինակումից և / կամ ընդհանուր կողմերի պառակտումից կամ նրանց անհանգստություն պատճառելուց: Անհրաժեշտության դեպքում, ԾԲՔՄ-ն կդիտարկի համաֆինանսավորող հաստատության(-ների) հաշվետվողականության մեխանիզմի հետ համագործակցության գրավոր համաձայնագիր կնքելու հնարավորությունը, անդրադառնալով այնպիսի հարցերին, ինչպիսիք են գաղտնիությունը և տեղեկատվության փոխանակումը:

ԲՈՂՈՔԻ ԴԻՄՈՒՄԻ ԸՆԴՈՒՆԵԼԻՈՒԹՅԱՆ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՈՐՈՇՈՒՄԸ

24. Բողոքի ընդունելիության գնահատումը նախնական գործընթաց է, որը պետք է կատարվի, նախքան Բողոքը կհամարվի ընդունելի ԾԲՔՄ-ի ներքո հետագա քննման համար: Գնահատման չափորոշիչների հիման վրա, որոնք ամրագրված են ստորև, Բողոքի ընդունելիությունը գնահատող փորձագետները որոշելու են, թե արդյոք Բողոքը համապատասխանում է Խնդիրների լուծման նախաձեռնության կամ Համապատասխանության հավաստման պահանջներին, երկուսին միասին, թե ոչ մեկին: Բողոքի ընդունելիության գնահատման ընթացքում Բանկը կարող է ցանկացած ժամանակ որոշել և համաձայնել, որ որոշակի չափանիշներ

բավարարված են, որպեսզի արագացնի Բողոքի ընդունելիության վերաբերյալ որոշումը: Բողոքի ընդունելիությունը գնահատող փորձագետները դատողություններ չեն անում Բողոքում շարադրված պնդումների արժանիքների, ճշմարտացիության կամ կոռեկտության վերաբերյալ: Իրենց որոշումը կայացնելիս, Բողոքի ընդունելիությունը գնահատող փորձագետները հաշվի են առնում ԾԲՔՄ-ի այն գործառույթը, որը պահանջում է Բողոքող կողմը:

a. Խնդիրների լուծման նախաձեռնության շրջանակներում ընդունելի համարվելու համար Բողոքը պետք է.

i. ներկայացվի Հոդված 1-ում նշված անհատի կամ անհատների կողմից,

ii. բարձրացնի այնպիսի հարցեր, որոնք ընդգրկված են ՎՁԵԲ-ի համապատասխան քաղաքականության մեջ:

b. Համապատասխանության հավաստման շրջանակներում ընդունելի համարվելու համար Բողոքը պետք է ներկայացվի 24 ամսվա ընթացքում այն օրվանից հետո, երբ Բանկը դադարեցրել է Ծրագրում իր մասնակցությունը, և պետք է վերաբերի ՎՁԵԲ-ի համապատասխան քաղաքականությանը:

25. Երկու դեպքում էլ, Բողոքը պետք է ներառի նաև, եթե հնարավոր է.

a. թե ԾԲՔՄ-ի որ գործառույթը, Բողոքող կողմի ակնկալմամբ, պետք է օգտագործի ԾԲՔՄ-ն՝ անդրադառնալու Բողոքում բարձրացված հարցերին (մասնավորապես, արդյոք Բողոքող կողմը պահանջում է Համապատասխանության հավաստում, Խնդիրների լուծման նախաձեռնություն, թե երկուսը միասին),

b. թե ինչ արդյունք(ներ) են ակնկալվում ԾԲՔՄ գործընթացի օգտագործման արդյունքում,

c. Բանկի կամ այլ համապատասխան Կողմերի հետ հաղորդակցությանն առնչվող ամբողջ նամակագրության, նշումների կամ այլ նյութերի պատճենները, և

d. եթե կիրառելի է, ՎՁԵԲ-ի համապատասխան քաղաքականության մանրամասները, որոնք արձածվում են Բողոքի մեջ:

26. Եթե Բողոքը բարձրացնում է հարցեր, որոնք նպատակահարմար է քննել Խնդիրների լուծման նախաձեռնության ներքո, ապա Ընդունելիությունը գնահատող փորձագետները նաև կդիտարկեն, թե արդյոք Խնդիրների լուծման նախաձեռնությունը կարող է աջակցել վեճը լուծելու հարցում կամ հավանական է արդյոք, որ այն դրական արդյունքի կհասնի, մասնավորապես.

- a. արդյոք Բողոքող կողմը նախկինում բարձրացրել է Բողոքում շարադրված խնդիրները Հաճախորդի՝ վեճերի լուծման կամ բողոքների քննման մեխանիզմի շրջանակներում, կամ համաֆինանսավորող որևէ հաստատության՝ բողոքների քննման կամ հաշվետվողականության մեխանիզմի շրջանակներում, կամ դատարանում, արբիտրաժային տրիբունալում կամ վեճերի լուծման այլ մեխանիզմների շրջանակներում և, եթե այո, ապա Ընդունելիությունը գնահատող փորձագետները նաև հաշվի կառնեն այդ փորձերի կարգավիճակը, և
- b. արդյոք որևէ այլ գործընթաց, որն առաջ է բերել է նույն Բողոքող կողմը (կամ, եթե Բողոքող կողմը մի խումբ անձանցից է բաղկացած՝ խմբի որոշ անդամները) նույն Ծրագրի և / կամ հարցերի կապակցությամբ, կարող է կրկնօրինակել կամ միջամտել կամ խոչընդոտել Խնդիրների լուծման նախաձեռնությանը:

27. Եթե Բողոքը բարձրացնում է հարցեր, որոնք նպատակահարմար է քննել Համապատասխանության հավաստման ներքո, ապա, ընդունելիության վերաբերյալ իրենց որոշումը կայացնելիս, Ընդունելիությունը գնահատող փորձագետները նաև հաշվի կառնեն, թե արդյոք Բողոքը կապված է.

- a. Բանկի պատասխանատվություն հանիսացող գործողությունների կամ անգործության հետ,
- b. ՎՋԵԲ-ի համապատասխան քաղաքականության ավելի, քան աննշան տեխնիկական խախտման հետ, եթե պնդում են, որ այդպիսի տեխնիկական խախտումը վնաս է պատճառել, և
- c. ՎՋԵԲ-ի համապատասխան քաղաքականության համաձայն Հաճախորդի պարտավորությունները վերահսկելու հարցում Բանկի ձախողման հետ:

28. Բողոքը ընդունելի չի համարվի ո՛չ Խնդիրների լուծման նախաձեռնության, և ո՛չ էլ Համապատասխանության հավաստման համար, եթե.

- a. այն ներկայացվել է կեղծիքներով կամ մակերեսային կամ չարամիտ նպատակով,
- b. նրա առաջնային նպատակը մրցակցային առավելություն ստանալն է՝ տեղեկատվություն բացահայտելով կամ Ծրագիրը հետաձգելով,
- c. այն դեպքում, երբ դիմումն ուղղված է Խնդիրների լուծման նախաձեռնությանը՝ եթե Բողոքում նշված հարցով արդեն զբաղվել են

ցանկացած համաֆինանսավորման հաստատության հաշվետվողականության մեխանիզմի շրջանակներում և ԾԲՔՄ գծով տնօրենը գոհունակություն է արտահայտել, որ բողոքը համարժեքորեն ուսումնասիրվել է հաշվետվողականության այդ մեխանիզմի կողմից, բացի այն դեպքերից, երբ կան նոր ապացույցներ կամ հանգամանքներ, որոնք հայտնի չէին նախորդ բողոքի ներկայացման պահին: Եթե Բողոքի մեջ ներակայցված է Համապատասխանության հավաստում անցկացնելու դիմում, ապա այն փաստը, որ Բողոքն ուսումնասիրվել է հաշվետվողականության մեկ այլ մեխանիզմի կողմից, չի գրկում Բողոքը սույն կակոնակարգի շրջանակներում ընթացք ստանալու իրավունքից,

d. այն վերաբերում է մի երրորդ կողմի պարտավորություններին, օրինակ՝ բնապահպանության ոլորտում ղեկավար մարմնի և նրա կողմից ազգային պահանջների իրականացման համապատասխանությանը, կամ վերաբերում է միջազգային իրավունքի կամ պայմանագրի ներքո՝ երկրի պարտավորություններին, այլ ոչ թե հարցերին, որոնք Բանկի կամ Հաճախորդի վերահսկողության տակ են գտնվում:

29. Ընդունելիության գնահատումն անցկացնելիս, Ընդունելիությունը գնահատող փորձագետները հաշվի կառնեն Բանկի ղեկավարության արձագանքը Բողոքին և Հաճախորդի արձագանքը Բողոքին (եթե կիրառելի է), ինչպես նաև կուսումնասիրեն հիմնական փաստաթղթերը և կխորհրդակցեն համապատասխան Կողմերի հետ: Ընդունելիությունը գնահատող փորձագետները կարող են նաև իրականացնել ծրագրի վայրի այցելություն և կիրառել աշխատանքի այնպիսի այլ մեթոդներ, որոնք նրանք նպատակահարմար կգտնեն:

30. Երբ ընդունելիության հարցն արդեն որոշված լինի. և ոչ ուշ, քան Բանկի ղեկավարության արձագանքը Բողոքին ներկայացնելուց հետո քառասուն (40) աշխատանքային օրվա ընթացքում, Ընդունելիությունը գնահատող փորձագետները կներկայացնեն Ընդունելիության գնահատման հաշվետվություն, որին կից կներկայացվի միայն անգլերեն լեզվով Բողոքի կրկնօրինակը, ինչպես նաև Բանկի ղեկավարության արձագանքը, Հաճախորդի արձագանքը (եթե կիրառելի է), և որը կներառի նաև.

- a. Ընդունելիության գնահատման շրջանակներում ձեռնարկված քայլերի նկարագրությունը.
- b. համապատասխան Կողմերի փաստերի և դիրքորոշումների ամփոփում, և
- c. որոշում, թե արդյոք Բողոքն ընդունելի է Խնդիրների լուծման նախաձեռնության թե Համապատասխանության հավաստման համար, թե

երկուսի համար միասին (և որոշում, թե ինչ հերթականությամբ նրանք պետք է անցկացվեն), թե այդ երկուսից ոչ մեկի համար:

31. Եթե Ընդունելիությունը գնահատող փորձագետները եզրակացնեն, որ Բողոքն անընդունելի է, ապա Ընդունելիության գնահատման հաշվետվությունը կներկայացվի Խորհրդին (այն ծրագրերի դեպքում, որոնք արդեն հաստատվել են Խորհրդի կողմից), կամ Նախագահին (այն ծրագրերի դեպքում, որոնք չեն պահանջում Խորհրդի հավանությունը, կամ որոնք դեռ չեն հաստատվել Խորհրդի կողմից), որպեսզի նրանք հաստատեն գնահատող փորձագետների առաջարկությունը Բողոքը փակելու վերաբերյալ: Եթե առաջարկությունը հաստատվի, ապա ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կփակի Բողոքը, իսկ եթե առաջարկությունը չհաստատվի, ապա Խորհուրդը կամ Նախագահը ետ կուղարկեն Բողոքը՝ ընդունելիությունը գնահատող փորձագետների հետագա քննարկման համար: Երբ առաջարկությունը հաստատվի, Ընդունելիության գնահատման հաշվետվությունը և որոշումը կուղարկվեն համապատասխան կողմերին՝ ի գիտություն և կիրառարկվեն ու կտեղադրվեն ԾԲՔՄ կայքում:

32. Եթե Ընդունելիությունը գնահատող փորձագետները համարեն, որ Բողոքն ընդունելի է, ապա Ընդունելիության գնահատման հաշվետվությունը պետք է ներառի նաև տեխնիկական առաջադրանքը Համապատասխանության հավաստման կամ Խնդիրների լուծման նախաձեռնության համար, կամ երկուսի համար միասին: Երբ հնարավոր է, տեխնիկական առաջադրանքի պայմանների մշակման ընթացքում Ընդունելիությունը գնահատող փորձագետները կխորհրդակցեն համապատասխան Կողմերի հետ:

a. Խնդիրների լուծման նախաձեռնության համար Տեխնիկական առաջադրանքը պետք է նկարագրի կիրառվելիք մեթոդները և նախաձեռնության ժամկետները և նշի, թե ինչ տեսակի փորձաքննություն է պահանջվում,

b. Համապատասխանության հավաստման տեխնիկական առաջադրանքը պետք է նշի, թե ինչ տեսակի փորձագիտություն է պահանջվում հավաստումն անցկացնելու համար, ինչպես նաև հավաստման գործընթացի շրջանակներն ու ժամկետները:

33. Ընդունելիության գնահատման հաշվետվությունը կուղարկվի համապատասխան Կողմերին, ինչպես նաև Նախագահին և Խորհրդին՝ ի գիտություն:

- a. Եթե որոշվի, որ Բողոքն ընդունելի է Համապատասխանության հավաստման համար, ապա Ընդունելիության գնահատման հաշվետվությունը կհրապարակվի և կտեղադրվի ԾԲՔՄ կայքում, Ընդունելիության գնահատման հաշվետվությունը բոլոր համապատասխան կողմերին տրամադրելուց հետո հինգ (5) աշխատանքային օրերի ընթացքում, իսկ
- b. Եթե Բողոքը ճանաչվել է ընդունելի Խնդիրների լուծման նախաձեռնության համար (Համապատասխանության հավաստման հետ մեկտեղ կամ առանց դրա), ապա Ընդունելիության գնահատման հաշվետվությունը կհրապարակվի և կտեղադրվի ԾԲՔՄ կայքում 36-րդ կետի համաձայն Նախագահի որոշումից հետո հինգ (5) աշխատանքային օրվա ընթացքում: Այն փաստը, որ Ընդունելիության գնահատման հաշվետվությունն ուղարկվել է Նախագահին 36-րդ կետի համաձայն, նույնպես կգրանցվի ԾԲՔՄ գրանցամատյանում:

34. Եթե Ընդունելիությունը գնահատող փորձագետները Բողոքն անընդունելի համարեն, քանի որ այն չի համապատասխանում մեկ կամ ավելի չափորոշիչներին, բայց եթե այդ անհամապատասխանությունը կարելի է շտկել, ապա Ընդունելիությունը գնահատող փորձագետները կարող են կասեցնել Ընդունելիության գնահատման հաշվետվության ներկայացումը և թույլ տալ, որպեսզի Բողոքող կողմը տաս (10) աշխատանքային օրվա ընթացքում շտկի անհամապատասխանությունը:

ԲՈՂՈՔԻ ԱԶԴԵՑՈՒԹՅՈՒՆԸ ԲԱՆԿԻ ԾՐԱԳՐԵՐԻ ՎՐԱ

35. Այն փաստը, որ Բողոքը գրանցվել է և / կամ ընդունելի է ճանաչվել Համապատասխանության հավաստման և / կամ Խնդիրների լուծման նախաձեռնության շրջանակներում ընթացք ստանալու համար, ինքնին չի կասեցնի Բանկի կողմից Ծրագրի հանդեպ շահագրգռվածությունը: Սակայն, եթե ցանկացած ժամանակ Բողոքի քննման ընթացքում ԾԲՔՄ գծով տնօրենը համարի, որ Բանկի կողմից Ծրագիրը շարունակելու կամ Ծրագրի համար վարկային միջոցների մասհանման դեպքում լուրջ և անուղղելի վնաս կառաջանա, ապա ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կարող է անել միջանկյալ առաջարկություն՝ կասեցնելու Բանկի կողմից Ծրագրի հետագա ընթացքը, կամ, եթե հնարավոր է՝ Ծրագրի համար վարկային միջոցների մասհանումը: Այս առաջարկության վերաբերյալ որոշումը կկայացվի այն մարմնի կողմից, որին վերապահված է նման որոշում կայացնելու իրավունքը, և միայն այն դեպքում, եթե Բանկն իրավունք ունի կասեցնելու կամ չեղյալ հայտարարելու իր հետաքրքրությունը Ծրագրի հանդեպ: Դրա վերաբերյալ ԾԲՔՄ գծով տնօրենի առաջարկությունը և որոշումը կգրանցվեն ԾԲՔՄ գրանցամատյանում:

ԽՆԴԻՐՆԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ՆԱԽԱՁԵՌՆՈՒԹՅԱՆ ՀԱՍՏԱՏՈՒՄԸ ԵՎ ԻՐԱԿԱՆԱՑՈՒՄԸ

36. Այն դեպքերում, երբ Բողոքը ընդունելի է ճանաչվում Խնդիրների լուծման նախաձեռնության համար, Ընդունելիությունը գնահատող փորձագետները՝ Նախագահին ներկայացնում են Ընդունելիության գնահատման հաշվետվություն՝ առաջարկելով, որպեսզի ԾԲՔՄ-ն իրականացնի Խնդիրների լուծման նախաձեռնությունը, և շարադրելով իրենց առաջարկությունը հիմնավորող պատճառները: Առաջարկությունը ներկայացնելուց հետո տաս (10) աշխատանքային օրերի ընթացքում Նախագահը կորոշի, ընդունել այն, թե ոչ: Եթե Նախագահը հաստատի առաջարկությունը, ապա Խնդիրների լուծման փորձագետը կսկսի Խնդիրների լուծման նախաձեռնությունը, Նախագահի որոշումից հետո որքան հնարավոր է արագ: Նախագահի որոշումը և որոշման պատճառը(-ները) կհրապարակվեն և կտեղադրվեն ԾԲՔՄ կայքում Ընդունելիության գնահատման հաշվետվության հետ միասին, և ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կտեղեկացնի համապատասխան Կողմերին, որ Խնդիրների լուծման նախաձեռնությունը մեկնարկել է:

37. Խնդիրների լուծման նախաձեռնությունը կհամարվի ավարտված, երբ համապատասխան Կողմերը հասնեն համաձայնության, կամ եթե, Խնդիրների լուծման փորձագետի կարծիքով, հնարավոր չէ հետագայում վեճի լուծման ուղղությամբ առաջընթաց գրանցել: Ավարտից հետո, Խնդիրների լուծման փորձագետը կթողարկի Խնդրի լուծման ավարտական հաշվետվություն, նկարագրելով Բողոքում բարձրացված հարցերը, նախաձեռնության կողմից կիրառվող մեթոդները և նախաձեռնության արդյունքները, ինչպես նաև այն խնդիրները, որոնք մնում են չլուծված: Հաշվետվության մեջ նաև կնշվի, արդյոք հետագայում անհրաժեշտ է ԾԲՔՄ գծով տնօրենի կողմից մոնիտորինգ անցկացնել և հաշվետվություն ներկայացնել:

38. ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կտրամադրի Խնդրի լուծման ավարտական հաշվետվությունը բոլոր համապատասխան Կողմերին, ինչպես նաև Նախագահին և Խորհրդին՝ ի գիտություն: Շրջանառելուց հետո հինգ (5) աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե համապատասխան Կողմերը համաձայնեն, Խնդրի լուծման ավարտական հաշվետվությունը կհրապարակվի և կտեղադրվի ԾԲՔՄ կայքում: Եթե համապատասխան Կողմերը չհամաձայնվեն հրապարակել Հաշվետվությունը գաղտնիության մտահոգություններից ելնելով, ապա

Հաշվետվության ամփոփ նկարագիրը կհրապարակվի և կտեղադրվի ԾԲՔՄ կայքում:

39. ԾԲՔՄ գծով տնօրենը մոնիտորինգի կենթարկի Խնդիրների լուծման նախաձեռնության ընթացքում ձեռք բերված ցանկացած պայմանավորվածությունների իրականացումը: ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կներկայացնի Խնդիրների լուծման նախաձեռնության մոնիտորինգի հաշվետվությունների նախագծերը համապատասխան Կողմերին, ովքեր իրագործելի հնարավորություն կունենան՝ մեկնաբանելու այդ հաշվետվությունները: Եթե ԾԲՔՄ գծով տնօրենը համապատասխան Կողմերից մեկնաբանություններ ստանա, ապա ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կունենա վերջին՝ մեկնաբանությունները ստանալու օրվանից հետո հինգ (5) աշխատանքային օր՝ վերջնականացնելու Հաշվետվությունը, և կուղարկի վերջնական Հաշվետվությունը Նախագահին և Խորհրդին: Դրանից հետո հինգ (5) աշխատանքային օրվա ընթացքում Խնդիրների լուծման նախաձեռնության մոնիտորինգի հաշվետվությունը կհրապարակվի և կտեղադրվի ԾԲՔՄ կայքում: ԾԲՔՄ գծով տնօրենը Խնդիրների լուծման նախաձեռնության մոնիտորինգի հաշվետվություններ կթողարկի տարին առնվազն երկու անգամ, կամ մինչև ԾԲՔՄ գծով տնօրենը չորոշի, որ մոնիտորինգն այլևս անհրաժեշտ չէ:

ՀԱՄԱՊԱՏԱՍԽԱՆՈՒԹՅԱՆ ՀԱՎԱՍՏՄԱՆ ԻՐԱԿԱՆԱՑՈՒՄԸ

40. Այն դեպքերում, երբ Բողոքը համարվում է ընդունելի Համապատասխանության հավաստման համար, ԾԲՔՄ գծով տնօրենը նշանակում է ԾԲՔՄ փորձագետ, որը չի եղել Ընդունելիությունը գնահատող փորձագետ, որպեսզի նա հանդես գա որպես Համապատասխանության հավաստման փորձագետ և իրականացնի Համապատասխանության հավաստումը:
41. Համապատասխանության հավաստման նպատակն է որոշել, արդյոք (և եթե այո, ապա ինչպես և ինչու) հաստատված Ծրագրի նկատմամբ ՎՁԵԲ-ի որևէ գործողություն կամ անգործողություն հանգեցրել է ՎՁԵԲ-ի համապատասխան քաղաքականության անհամապատասխանությանը, և, դրական պատասխանի դեպքում, ամոքիչ փոփոխություններ խորհուրդ տալ, համաձայն սույն կանոնակարգի Հոդված 44-ի: Համապատասխանության հավաստումը չի կարող առաջարկել փոխհատուցել Բողոքող կողմին այն սահմաններից դուրս, որոնք կարող են հստակորեն նախատեսված լինել ՎՁԵԲ-ի համապատասխան քաղաքականությամբ:
42. Համապատասխանության հավաստումն անցկացնելիս, Համապատասխանության հավաստման փորձագետը կուսումնասիրի հիմնական փաստաթղթերը և

կիրառելի համապատասխան Կողմերի հետ, որոնք հնարավորություն կունենան մեկնաբանություններ անելու: Համապատասխանության հավաստման փորձագետը կարող է նաև իրականացնել այցելություն դեպի Ծրագրի վայր և կիրառել այնպիսի այլ մեթոդներ, որոնք փորձագետը ճիշտ կհամարի: Համապատասխանության հավաստման փորձագետը կպատրաստի Համապատասխանության հավաստման հաշվետվության նախագիծը, համապատասխան Կողմերին հնարավորություն կտրամադրի մեկնաբանություններ անելու, և, հաշվետվությունը վերջնականացնելիս, հաշվի կառնի այդ մեկնաբանությունները:

43. Եթե Համապատասխանության հավաստման փորձագետը եզրակացնի, որ Բանկը համապատասխանել է ՎՋԵԲ-ի համապատասխան քաղաքականությանը, ապա ԾԲՔՄ փորձագետը որքան հնարավոր է արագ կներկայացնի Համապատասխանության հավաստման հաշվետվությունը համապատասխան Կողմերին և Նախագահին (եթե Ծրագիրը չի պահանջում Խորհրդի հաստատում), կամ Խորհրդին՝ ի գիտություն: Դրանից հետո որքան հնարավոր է արագ ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կփակի Բողոքը, և Համապատասխանության հավաստման հաշվետվությունը կհրապարակվի և կտեղադրվի ԾԲՔՄ կայքում:
44. Եթե Համապատասխանության հավաստման փորձագետը եզրակացնի, որ Բանկը չի համապատասխանել ՎՋԵԲ-ի համապատասխան քաղաքականությանը, ապա Համապատասխանության հավաստման փորձագետը կներկայացնի Համապատասխանության հավաստման հաշվետվություն, որը կներառի առաջարկություններ.
 - a. որոնք անդրադառնում են անհամապատասխանության հայտնաբերված դեպքերին ՎՋԵԲ-ի համակարգերի կամ ընթացակարգերի մակարդակով՝ ՎՋԵԲ-ի համապատասխան քաղաքականության կապակցությամբ խուսափելու նման կամ համանման երևույթների կրկնությունից, և / կամ
 - b. որոնք անդրադառնում են անհամապատասխանության հայտնաբերված դեպքերին Ծրագրի շրջանակներում կամ իրականացման մեջ, հաշվի առնելով Ծրագրի հետ կապված՝ Բանկի կամ Հաճախորդի նախորդ պարտավորությունները, և
 - c. ցանկացած առաջարկվող փոփոխությունների իրականացումը մոնիտորինգի ենթարկելու և դրանց մասին զեկուցելու վերաբերյալ:
45. Անհամապատասխանությունը հայտնաբերելուց և Համապատասխանության հավաստման հաշվետվությունը ստանալուց հետո.

- a. ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կուղարկի Համապատասխանության հավաստման հաշվետվությունը Բանկի ղեկավարությանը, որպեսզի նրանք պատրաստեն Կառավարման գործողությունների ծրագիր, որը կանդրադառնա Համապատասխանության հավաստման հաշվետվության մեջ ներառված այն առաջարկություններին, որոնք տեղին են: Կառավարման գործողությունների ծրագիրը պետք է ներառի ժամանակացույց և այդ առաջարկությունները իրականացնելու համար անհրաժեշտ մարդկային և ֆինանսական ռեսուրսների նախնական գնահատում:
- b. Բանկի ղեկավարությունը կարող է նաև, եթե համարում է տեղին, պատրաստել ղեկավարության արձագանքը այդ հաշվետվության եզրակացություններին, որում նա կանդրադառնա Համապատասխանության հավաստման հաշվետվության եզրակացություններին:
- c. Կառավարման գործողությունների ծրագիրը և ղեկավարության արձագանքը եզրակացություններին, եթե առկա է, կներկայացվեն ԾԲՔՄ գծով տնօրենին Համապատասխանության հավաստման հաշվետվությունը ստանալուց հետո երեսուն (30) աշխատանքային օրվա ընթացքում, իսկ եթե հատուկ հանգամանքները պահանջում են ավելի երկար ժամանակ, ապա այդ մասին խնդրագիրը և բացատրագիրը պետք է ներկայացվեն ԾԲՔՄ գծով տնօրենին քննարկման համար, ինչպես նախատեսված է սույն կանոնակարգի Հոդված 65-ով, և
- d. Կառավարման գործողությունների ծրագիրը և ղեկավարության արձագանքը հաշվետվության եզրակացություններին, եթե առկա է, ստանալուց հետո ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կուղարկի Համապատասխանության հավաստման հաշվետվությունը և Կառավարման գործողությունների ծրագիրը Բողոքող կողմին քսան (20) աշխատանքային օրվա ընթացքում, մեկնաբանություններ ստանալու ակնկալիքով: Հաշվի առնելով Կառավարման գործողությունների ծրագիրը և Բողոքող կողմի մեկնաբանությունները, Համապատասխանության հավաստման փորձագետը կարող է հարմարեցնել իր առաջարկությունները (բայց ոչ եզրակացությունները) և կտրամադրի Համապատասխանության հավաստման վերջնական հաշվետվությունը ԾԲՔՄ գծով տնօրենին, ոչ ուշ, քան Բողոքող կողմի մեկնաբանությունները ստանալուց հետո տասնհինգ (15) աշխատանքային օրվա ընթացքում:

46. ԾԲՔՄ գծով տնօրենը այնուհետև

- a. Կներկայացնի Համապատասխանության հավաստման հաշվետվությունը և ղեկավարության արձագանքը եզրակացություններին, եթե այդպիսիք կան,

Խորհրդին (եթե համապատասխան ծրագիրը հաստատվել է Խորհրդի կողմից հաշվետվությունը ներկայացնելու պահին), կամ Նախագահին, որպեսզի նրանք դա նկատի ունենան,

- b. Կներկայացնի Կառավարման գործողությունների ծրագիրը և դրա վերաբերյալ Բողոքող կողմի մեկնաբանությունները Տնօրենների Խորհրդին կամ Նախագահին (կախված կոնկրետ դեպքից), ովքեր կարող են որոշել ընդունել Կառավարման գործողությունների ծրագիրը կամ մերժել այն, ամբողջությամբ կամ մասամբ: Ամբողջությամբ կամ մասնակիորեն մերժվելու դեպքում, Կառավարման գործողությունների ծրագիրը կվերադարձվի ղեկավարությանը համապատասխան փոփոխություններ անելու համար: Եթե Կառավարման գործողությունների ծրագիրն ուղարկվում է Նախագահի հաստատմանը, ապա այն պետք է միաժամանակ շրջանառվի Խորհրդում՝ ի գիտություն:

Համապատասխանության հավաստման հաշվետվությունը, Կառավարման գործողությունների հաստատված ծրագիրը և Բողոքող կողմի մեկնաբանությունները կտրամադրվեն Համապատասխան Կողմերին և կհրապարակվեն և կտեղադրվեն ԾԲՔՄ կայքում:

- 47. ԾԲՔՄ գծով տնօրենը մոնիտորինգի կենթարկի Կառավարման գործողությունների ծրագրի իրականացումը ըստ դրանում սահմանված ժամանակացույցի և մարդկային և ֆինանսական ռեսուրսների նախնական հաշվարկի: ԾԲՔՄ գծով տնօրենը Համապատասխանության հավաստման մոնիտորինգի հաշվետվություններ կներկայացնի տարին առնվազն երկու անգամ, կամ մինչև ԾԲՔՄ գծով տնօրենը չորոշի, որ մոնիտորինգի անհրաժեշտություն այլևս չկա: Յուրաքանչյուր հաշվետվություն պատրաստելիս, ԾԲՔՄ գծով տնօրենը պետք է խորհրդակցի համապատասխան Կողմերի հետ, ինչպես հարկն է: Համապատասխանության հավաստման մոնիտորինգի հաշվետվությունը կներկայացվի Նախագահին և Խորհրդին՝ ի գիտություն, և դրանից հետո հինգ (5) աշխատանքային օրվա ընթացքում կհրապարակվի և կտեղադրվի ԾԲՔՄ կայքում:

ՀԳՏ-Ի, ԾԲՔՄ ՓՈՐՉԱԳԵՏՆԵՐԻ և ԾԲՔՄ ԳԾՈՎ ՏՆՕՐԵՆԻ ԴԵՐՈ

- 48. ՎՋԵԲ-ի՝ Համապատասխանության գծով Գլխավոր տնօրենի կամ "ՀԳՏ"-ի ԴԵՐՈ. Ի աջակցություն ԾԲՔՄ-ի նպատակին՝ ապահովելու Բանկի ծրագրերին վերաբերող բողոքների անկախ ուսումնասիրությունը, ՀԳՏ-ի դերը որպես ԾԲՔՄ գրասենյակի ղեկավար սահմանափակվում է հետևյալով. ապահովել, որպեսզի ԾԲՔՄ գծով տնօրենը իրականացնի ԾԲՔՄ գործառույթները և վարչական պարտականությունները ըստ սույն կանոնակարգի:

49. **ԾԲՔՄ փորձագետների դերը.** ԾԲՔՄ փորձագետները պետք է ծառայեն որպես Ընդունելիությունը գնահատող փորձագետներ, Համապատասխանության հավաստման փորձագետներ, կամ Խնդիրների լուծման փորձագետներ, և կարող են ԾԲՔՄ գծով տնօրենի հանձնարարությամբ պատասխանատու լինել ցանկացած հետագա մոնիտորինգի և հաշվետվությունների համար:

50. **ԾԲՔՄ փորձագետների առաջադրումը.** Մինչև տասը (10) ԾԲՔՄ փորձագետներ կառաջադրվեն հանձնաժողովի կողմից և կնշանակվեն Խորհրդի կողմից Նախագահի առաջարկությամբ: Թեկնածուների առաջադրման հանձնաժողովը, որը պետք է ստեղծվի Նախագահի կողմից, կազմված է լինելու հինգ անդամից՝ Բանկի ներսից և դրսից հրավիրված, և պետք է ԾԲՔՄ փորձագետի պաշտոնի համար հրապարակային և թափանցիկ գործընթացի միջոցով առաջադրում պահանջի, խորհրդատվական ծառայությունների գնումների վերաբերյալ Բանկի կանոնների համաձայն: Թեկնածուների առաջադրման հանձնաժողովը որոշում կկայացնի, հիմնվելով ձայների մեծամասնության վրա: Հանձնաժողովը կընտրի թեկնածուներին մասնավորապես տնտեսական, իրավական, սոցիալական, բնապահպանական և հարակից ոլորտներում իրենց փորձի հիման վրա, ինչպես նաև կանոնները մեկնաբանելու և կիրառելու, վեճերը մանրակրկիտ և արդար ձևով լուծելու ապացուցված կարողությունների, ապացուցված ազնվության և անկախության, համապատասխան Կողմերի և քաղաքացիական հասարակության հետ արդյունավետ համագործակցելու կարողությունների և Բանկի կամ նմանատիպ հաստատությունների գործառնությունների ոլորտում փորձի հիման վրա:

51. **ԾԲՔՄ փորձագետների նշանակման ժամկետը.** ԾԲՔՄ փորձագետները կնշանակվեն անվանացանկով, վերականգնվող հիմունքներով, երեք (3) տարի ժամկետով: ԾԲՔՄ փորձագետները չպետք է առնվազն երկու (2) տարի աշխատած լինեն Բանկում (որպես անձնակազմի անդամ, Բանկի պաշտոնատար, տնօրեն, Տնօրենի տեղակալ, Տնօրենի խորհրդական կամ խորհրդատու), նախքան որպես ԾԲՔՄ փորձագետ աշխատանքի անցնելը: Իր ծառայության ժամկետի ավարտից հետո ԾԲՔՄ փորձագետը իրավունք չունի ապագայում, ցանկացած պահի, աշխատելու Բանկում (որպես աշխատակազմի անդամ, Բանկի պաշտոնյա կամ խորհրդատու): ԾԲՔՄ փորձագետների վարձատրության և նշանակման ժամկետը կընդգրկվի Նախագահի կողմից Խորհրդին արվող առաջարկության մեջ: ԾԲՔՄ փորձագետները կարող են հեռացվել Խորհրդի կողմից կոնկրետ պատճառով: Եթե ԾԲՔՄ փորձագետը, որը նշանակվել էր անցկացնելու Ընդունելիության գնահատում, Խնդիրների լուծման նախաձեռնություն, կամ Համապատասխանության հավաստում, հրաժարական է տալիս կամ ի վիճակի չէ իրականացնել այդպիսի հանձնարարություն, ապա ԾԲՔՄ գծով տնօրենը

կհանձնարարի այդ առաջադրանքի կատարումը ԾԲՔՄ մեկ այլ փորձագետի: Եթե նման հանձնարարությունը հնարավոր չէ հրատապ ժամկետների կամ ԾԲՔՄ փորձագետների զբաղվածության պատճառով.

- a. եթե նման իրադարձություն տեղի է ունենում Ընդունելիության գնահատման ընթացքում, ապա ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կլինի նման Ընդունելիության գնահատումն ավարտին հասցնելու համար միակ պատասխանատուն, և
- b. եթե նման իրադարձություն տեղի ունենա Խնդիրների լուծման նախաձեռնության կամ Համապատասխանության հավաստման ընթացքում, ապա ԾԲՔՄ գծով տնօրենը որոշում կկայացնի, թե ինչպիսի գործողություններ պետք է իրականացվեն՝ Խնդիրների լուծման նախաձեռնության կամ Համապատասխանության հավաստման արագ ավարտը ապահովելու նպատակով:

52. Դասընթացներ ԾԲՔՄ փորձագետների համար. ԾԲՔՄ փորձագետները կպարտադրվեն մասնակցել ԾԲՔՄ գծով տնօրենի կողմից կազմակերպված հնգօրյա (5) դասընթացների, յուրաքանչյուր օրացուցային տարվա ընթացքում՝ խորացնելու իրենց գիտելիքները Բանկի քաղաքականությունների, ընթացակարգերի և գործառնությունների վերաբերյալ և քննարկելու ԾԲՔՄ-ի գործունեությունը: ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կտեղեկացնի ԾԲՔՄ փորձագետներին ցանկացած նման դասընթացների մասին և կսահմանի օրակարգը:

53. Փորձագետների արտահերթ (Ad hoc) նշանակումը. Եթե որևէ ժամանակ անվանացանկում ներառված ԾԲՔՄ փորձագետը հասանելի չէ կամ չունի հատուկ մասնագիտացում, որն անհրաժեշտ է հանձնարարությունը կատարելու կամ ավարտի հասցնելու համար, ապա ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կարող է առաջարկել անվանացանկում չներառված փորձագետի արտահերթ նշանակում, ով սակայն համապատասխանում է ընտրության նույն չափանիշներին: Նման փորձագետները պետք է առանց առարկությունների նշանակվեն Խորհրդի կողմից Նախագահի առաջարկությամբ՝ կոնկրետ հանձնարարությունը կատարելու կամ ավարտի հասցնելու նպատակով: Նման արտահերթ (ad hoc) նշանակումներ կարող են կատարվել ուղղակի ընտրության գործընթացի միջոցով՝ անկախ պաշտոնի նշանակման պայմանագրի ակնկալվող արժեքից:

54. ԾԲՔՄ փորձագետների անաչառությունը. ԾԲՔՄ գործառույթները կատարելիս, ԾԲՔՄ փորձագետները կձառայեն իրենց անհատական, անձնական կարողություններով և պետք է ունենան նույն արտոնությունները և

անձեռնմխելիությունները և ենթակա լինեն համապատասխան վարքականոն դրույթների, շահերի բախման կանոնների և գաղտնիության դրույթների, որոնց ենթակա են նաև Բանկի համար առաքելություններ կատարող փորձագետները: ԾԲՔՄ փորձագետներից կպահանջվի անաչառություն և անկախություն, և նրանք չպետք է մասնակցեն որևէ Բողոքի գնահատմանը կամ քննությանը, եթե Բողոքի հետ կապված ցանկացած հարցերում նրանք որևէ դերում ունեն կամ ունեցել են անհատական հետաքրքրություն կամ զգալի ներգրավվածություն: ԾԲՔՄ փորձագետները անհապաղ պետք է հայտնեն ԾԲՔՄ գծով տնօրենին.

- a. ցանկացած հանգամանքների մասին, որոնք կարող են ազդել նրանց անկողմնակալության կամ անկախության վրա՝ իրենց ԾԲՔՄ գործառույթները կատարելիս, և
- b. ցանկացած փորձերի մասին, որոնք արվել են՝ միջամտելու կամ ոչ պատշաճ ազդելու իրենց կողմից ԾԲՔՄ գործառույթների կատարման վրա:

55. Հաղորդակցություն ԾԲՔՄ փորձագետների կողմից. ԾԲՔՄ փորձագետները չպետք է անեն որևէ մասնավոր կամ հանրային հայտարարություններ որևէ կողմերի համար, բացի Բողոքող կողմից կամ նրա Լիազորված ներկայացուցչից, եթե այդպիսին կա, Հաճախորդից, կամ Բանկի համապատասխան բաժանմունքից, թիմից կամ բաժնից՝ ԾԲՔՄ-ի կողմից ուսումնասիրվող հարցերի վերաբերյալ: Ոչինչ սույն կետում չպետք է խանգարի, որպեսզի ԾԲՔՄ փորձագետը անցկացնի ցանկացած տեսակի հանրային խորհրդակցություն, որը նա անհրաժեշտ է համարում որպես Ընդունելիության գնահատման, Խնդիրների լուծման նախաձեռնության կամ Համապատասխանության հավաստման մի մաս:

56. ԾԲՔՄ գծով տնօրենի դերը. ԾԲՔՄ գծով տնօրենը պատասխանատու է ԾԲՔՄ-ի առօրյա կառավարման համար, այդ թվում՝ հանրայնացման և վերապատրաստման համար, ԾԲՔՄ կայքի և գրանցամատյանի պահպանման, Բողոքների Գրանցման, ԾԲՔՄ փորձագետների ընտրության համար (որպեսզի նրանք որոշեն բողոքի ընդունելիությունը, իրականացնեն Համապատասխանության հավաստումները և / կամ Խնդիրների լուծման նախաձեռնությունները), նա պատասխանատու է նաև հետագա գործունեության իրականացման մոնիտորինգի և հաշվետվությունների համար, տարեկան կտրվածքով և այլ առիթներով Նախագահին և Խորհրդին անհրաժեշտ հաշվետվություններ ներկայացնելու համար, ինչպես նաև տեղական համայնքների, քաղաքացիական հասարակության կազմակերպությունների և այլ հաշվետվողականության մեխանիզմների հետ կապի համար:

57. **ԾԲՔՄ գծով տնօրենի նշանակում.** ԾԲՔՄ գծով տնօրենն առաջադրվում է հանձնաժողովի կողմից և նշանակվում Նախագահի կողմից: Թեկնածուների առաջադրման հանձնաժողովը կազմված է հինգ անդամներից՝ Բանկի ներսից և դրսից հրավիրված, և պետք է պահանջի թափանցիկ գործընթացի միջոցով ԾԲՔՄ գծով տնօրենի պաշտոնի համար առաջադրում: Թեկնածուների առաջադրման հանձնաժողովը որոշում կկայացնի, հիմնվելով ձայների մեծամասնության վրա: Հանձնաժողովը կրնորի թեկնածուներին մասնավորապես տնտեսական, իրավական, սոցիալական, բնապահպանական և հարակից ոլորտներում իրենց փորձի հիման վրա, ինչպես նաև մանրակրկիտ և արդար ձևով վեճերի լուծման ապացուցված կարողությունների, ապացուցված ազնվության և անկախության, համապատասխան Կողմերի և քաղաքացիական հասարակության հետ արդյունավետ համագործակցելու կարողությունների և Բանկի կամ նմանատիպ հաստատությունների գործառնությունների ոլորտում փորձի հիման վրա:
58. **Նշանակման ժամկետը.** ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կծառայի որպես Բանկի լիաժամկետ աշխատակից՝ հինգ (5) տարին մեկ վերականգնվող պայմանագրի հիմունքներով: ԾԲՔՄ գծով տնօրենը չպետք է առնվազն երկու (2) տարի աշխատած լինի Բանկում (որպես անձնակազմի անդամ, Բանկի պաշտոնատար, Տնօրեն, Տնօրենի տեղակալ, Տնօրենի խորհրդական կամ խորհրդատու), նախքան ԾԲՔՄ գծով տնօրեն նշանակվելը: ԾԲՔՄ գծով տնօրենը, իր ծառայության ժամկետի ավարտից հետո, իրավունք չունի աշխատելու Բանկում (որպես անձնակազմի անդամ, Բանկի պաշտոնատար, Տնօրեն, Տնօրենի տեղակալ, Տնօրենի խորհրդական կամ խորհրդատու), առնվազն երեք (3 տարի) անմիջապես դրանից հետո: ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կարող է հեռացվել գործից կոնկրետ պատճառով, Նախագահի հաստատմամբ:
59. **Լրացուցիչ փորձագիտություն:** ԾԲՔՄ գծով տնօրենը պետք է ձեռք բերի լրացուցիչ փորձագիտություն, եթե անհրաժեշտ է՝ ԾԲՔՄ պարտականությունների և պատասխանատվությունների հաջող կատարման նպատակով: Որևէ խորհրդատուների, հետազոտողների, բանավոր և գրավոր թարգմանիչների և / կամ այլ տեխնիկական փորձագետների ընտրությունը և նշանակումը կարվի խորհրդատուների ընտրության և նշանակման վերաբերյալ՝ ՎՋԵԲ-ի գնումների կանոնների համաձայն, և նրանք պետք է գործեն ԾԲՔՄ գծով տնօրենի հսկողության տակ:
60. **Իրազեկում և ուսուցում.** ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կանցկացնի ԾԲՔՄ-ի մասին իրազեկում ՎՋԵԲ-ի շրջանակներում, ՎՋԵԲ-ի գործունեության երկրներում և քաղաքացիական հասարակության համար: ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կանցկացնի դասընթացներ ԾԲՔՄ-ի մասին ՎՋԵԲ-ի անձնակազմի համար (այդ թվում, Լոնդոնում և օտարերկրյա գրասենյակներում տեղակայված անձնակազմի համար), ինչպես պահանջվում է: ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կմշակի և կիրականացնի

իրագրելի մասն ծրագիր՝ արդյունավետ կերպով տեղեկացնելու ՎՋԵԲ-ի գործունեության երկրներում ապրող մարդկանց, հասարակական կազմակերպություններին և քաղաքացիական հասարակության խմբերին ԾԲՔՄ-ի մասին: Իրագրելի մասն ջանքերը կներառեն նաև համագործակցություն այլ հաստատությունների հաշվետվողականության մեխանիզմների հետ, ըստ անհրաժեշտության, պրեզենտացիաներ, և, խնդրանքների դեպքում, տեղեկատվական հանդիպումներ, թե ինչպես պետք է Բողոքի դիմում ներկայացնել ԾԲՔՄ:

61. **ԾԲՔՄ նյութերի հրապարակումը.** ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կկազմի և կտարածի տպագիր նյութեր ԾԲՔՄ-ի մասին: Այդ նյութերը կներառեն տեղեկատու գրքույկ ՎՋԵԲ-ի աշխատակիցների և Հաճախորդների համար, որտեղ բացատրվում է, թե ինչ է պահանջվում նրանցից յուրաքանչյուրից Բողոքը գրանցելուց հետո, ինչպես նաև բրոշյուր ՎՋԵԲ-ի գործունեության երկրներում ապրող մարդկանց համար, որը պարունակում է տեղեկատվություն այն մասին, թե ինչպես պետք է Բողոքի դիմում ներկայացնել: Գրքույկը և բրոշյուրը հասանելի կլինեն ԾԲՔՄ կայքում, ինչպես նաև ՎՋԵԲ-ի լոնդոնյան և օտարերկրյա գրասենյակներում, անգլերեն, ռուսերեն և ֆրանսերեն լեզուներով և աստիճանաբար կթարգմանվեն ՎՋԵԲ-ի գործունեության երկրների պաշտոնական լեզուներով:
62. **Ընդհանուր վարույթ.** Բոլոր ԾԲՔՄ գործողությունները կիրականացվեն որքան հնարավոր է արագ, առանց վարկաբեկելու գործընթացի ամբողջականությունը կամ բազմակողմանիությունը: ԾԲՔՄ գծով տնօրենը հաշվի կառնի անհրաժեշտությունը՝ ներառելու Բանկի ցանկացած աշխատակիցների, Բողոքող կողմի, Հաճախորդի և այլ շահագրգիռ կողմերի տեսակետները, ովքեր կարող են համապատասխան տեղեկատվություն ունենալ: ԾԲՔՄ գծով տնօրենը առավելագույն ջանքեր կգործադրի՝ նվազեցնելու բոլոր շահագրգիռ կողմերի ամենօրյա գործառնությունների խախտումը:
63. **Աշխատակազմի, տեղեկատվության և գաղտնի նյութերի հասանելիությունը.** Ընդունելիության գնահատումը, Խնդիրների լուծման նախաձեռնությունը կամ Համապատասխանության հավաստումն անցկացնելիս, ԾԲՔՄ գծով տնօրենի և/կամ ԾԲՔՄ փորձագետների համար լիովին հասանելի կլինեն Բանկի համապատասխան աշխատակիցները և ֆայլերը, այդ թվում, էլեկտրոնային ֆայլերը, պահարանները և այլ պահեստարանները: Բանկի աշխատակիցներից կպահանջվի լիովին համագործակցել ԾԲՔՄ-ի հետ: Սակայն, ԾԲՔՄ գծով տնօրենի և ԾԲՔՄ փորձագետի կողմից իրենց համապատասխան գործունեության ընթացքում հավաքված տեղեկատվության օգտագործումը և հրապարակումը ենթակա են Բանկի հանրային տեղեկատվական քաղաքականության և ցանկացած

այլ գործող պահանջների՝ զգայուն տեղեկատվությունը գաղտնի պահպանելու նպատակով: ԾԲՔՄ անձնակազմի ոչ մի անդամ, ԾԲՔՄ փորձագետ, խորհրդատու, հետազոտող, բանավոր կամ գրավոր թարգմանիչ և այլ տեխնիկական փորձագետ, որին վարձել է ԾԲՔՄ-ն, չի կարող հրապարակել փաստաթուղթ կամ այդ փաստաթղթի հիման վրա տեղեկատվություն, առանց այդպիսի փաստաթուղթ տրամադրող կողմի և / կամ Բանկի գրավոր համաձայնության:

64. **Հարակից բողոքները.** Եթե երկու կամ ավելի բողոքներ են ստացվել նույն կամ տարբեր Բողոքող կողմերից նույն ծրագրի կապակցությամբ, և Բողոքների բովանդակությունը ողջամտորեն կապակցված է, ապա ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կտեղեկացնի համապատասխան Բողոքող կողմին(-երին) և կարող է պահանջել Բողոքների համատեղ քննություն կամ կասեցնել ցանկացած Բողոքի (-ների) հետագա քննումը, որոնք նա ստացել է առաջին Բողոքից հետո, սպասելով առաջին ստացած Բողոքի քննության արդյունքներին: ԾԲՔՄ տնօրենը կարող է հարմարեցնել ցանկացած Բողոքին արձագանքելու ժամկետները, որպեսզի հաշվի առնի Բողոքների համատեղ քննումը կամ հետագա Բողոքների մշակման կասեցումը:
65. **Ժամկետների երկարաձգում.** Ցանկացած ժամանակահատված, որը նշված է սույն կանոնակարգում, կարող է երկարաձգվել ԾԲՔՄ գծով տնօրենի կողմից այնքան ժամանակով, որը խիստ անհրաժեշտ է Բողոքների լիարժեք և պատշաճ մշակումն ապահովելու համար: ԾԲՔՄ գծով տնօրենը անհապաղ կձանուցի բոլոր համապատասխան Կողմերին ցանկացած երկարաձգման մասին, և կգրանցի այս երկարաձգումը ԾԲՔՄ գրանցամատյանում: Երկարաձգումները պետք է ժամանակային սահմանափակումներ ունենան, և, եթե նրանք պետք է հետագայում կրկին երկարաձգվեն, բոլոր Համապատասխան Կողմերը պետք է տեղեկացվեն այդ մասին: Երկարաձգման անհրաժեշտության վերաբերյալ որոշում կայացնելիս, ԾԲՔՄ գծով տնօրենը հաշվի կառնի այնպիսի գործոններ, ինչպիսիք են. Ծրագրի գտնվելու վայրը, Բանկի աշխատակիցների համար այդ գործընթացին մասնակցելու անհրաժեշտությունը, Ծրագրին վերաբերող ցանկացած անհետաձգելի հարցերը, ԾԲՔՄ փորձագետների և խորհրդատուների առկայությունը և թարգմանության անհրաժեշտությունը:
66. **Տարեկան հաշվետվություն.** ԾԲՔՄ գծով տնօրենը կպատրաստի տարեկան հաշվետվություն, նկարագրելով ԾԲՔՄ գործունեությունը նախորդ տարվա ընթացքում: Հաշվետվությունը կներկայացվի Նախագահին և Խորհրդին՝ ի գիտություն, և դրանից հետո որքան հնարավոր է արագ կհրապարակվի և կտեղադրվի ԾԲՔՄ կայքում:

ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

67. **Իրավաբանական հարցեր.** Գլխավոր իրավախորհրդատուն կտրամադրի, խնդրանքի դեպքում, Բանկի քաղաքականության և ընթացակարգերի, ինչպես նաև Բողոքում նշված խնդրահարույց Ծրագրի հանդեպ Բանկի իրավունքների և պարտականությունների վերաբերյալ ամբողջ անհրաժեշտ իրավաբանական տեղեկատվությունն ու խորհրդատվությունը:
68. **Բյուջե.** Բանկը ԾԲՔՄ-ին կտրամադրի բյուջետային բավարար ռեսուրսներ, որոնք թույլ կտան սույն կանոնակարգով թույլատրված բոլոր միջոցառումների իրականացումը: ԾԲՔՄ գծով տնօրենը, խորհրդակցելով ՀԳՏ-ի հետ, կպատրաստի տարեկան բյուջե, նշելով առաջիկա տարվա ընթացքում ԾԲՔՄ-ի կանխատեսված գործունեության համար անհրաժեշտ ռեսուրսների ծավալը, և պատասխանատու կլինի ռեսուրսների հատկացման վերաբերյալ որոշումներ կայացնելու համար:
69. **Հաշվետվությունների լեզուն.** Բոլոր հաշվետվությունները, որոնք պետք է ներկայացվեն ԾԲՔՄ գծով տնօրենի կամ ԾԲՔՄ որևէ փորձագետների կողմից և տեղադրվեն ԾԲՔՄ կայքում, կլինեն անգլերեն լեզվով: Այդ հաշվետվությունները կարող են թարգմանվել այն երկրի լեզվով (-ներով), որտեղ առաջացել է Բողոքը:
70. **Կանոնակարգի փոփոխությունները և գերակայությունը.** Սույն կանոնակարգը կարող է փոփոխվել Խորհրդի կողմից: Սույն կանոնակարգը կգերակայի այն դեպքում, եթե լինի որևէ անհամապատասխանություն սույն կանոնակարգի և ՎՋԵԲ-ի ցանկացած այլ փաստաթղթի միջև, և ի բացակայություն հակառակը ուղղակիորեն նախատեսող դրույթի:
71. **Գերակայող լեզուն.** Սույն կանոնակարգը կթարգմանվի ռուսերեն և ֆրանսերեն լեզուներով: Եթե լինի որևէ անհամապատասխանություն սույն կանոնակարգի անգլերեն տարբերակի և ցանկացած այլ տարբերակի միջև, գերակայողը կլինի անգլերեն տարբերակը:
72. **ԾԲՔՄ-ի վերանայում.** ԾԲՔՄ-ն կվերանայվի Խորհրդի կողմից յուրաքանչյուր հինգ (5) տարին մեկ, կամ ըստ անհրաժեշտության:
73. **Ուժի մեջ մտնելը:** Սույն կանոնակարգը ուժի մեջ կմտնի Տնօրենների խորհրդի կողմից հաստատվելուց հետո 6 ամիս անց և կփոխարինի 2009թ. հաստատված կանոնակարգը: Բողոքները, որոնք գրանցվել էին 2009թ. կանոնակարգի ներքո՝ նախքան սույն կանոնակարգի ուժի մեջ մտնելը, սովորաբար կմշակվեն համաձայն այն կանոնակարգի: