

«ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է»

«ԿԱՄՈՒՐՋ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ-ի

Խորհրդի 2021թ. դեկտեմբերի 24-ի
որոշմամբ /արձանագրություն N33-21/

Խորհրդի նախագահ

Գ. Պողոսյան



ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ
ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ
ԿԱՐԳ

Երևան-2021

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ	3
ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	3
ԳԼՈՒԽ 2. ԳՈՒՅՔԱՅԻՆ ԲՆՈՒՅԹԻ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐՈՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԿԱՐԳՆ ՈՒ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ, ԴՐԱՆՑ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆԸ	4
ԳԼՈՒԽ 3. ՈՉ ԳՈՒՅՔԱՅԻՆ ԲՆՈՒՅԹԻ ՊԱՀԱՆՋՈՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԿԱՐԳՆ ՈՒ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ, ԴՐԱՆՑ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆԸ	7
ԳԼՈՒԽ 4. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	9
Գույքային բնույթի պահանջով բողոքի ներկայացման հայտ	10
Ոչ գույքային բնույթի պահանջով բողոքի ներկայացման հայտ	12
ՀԱՎԵԼՎԱԾ 3	14
ՀԱՎԵԼՎԱԾ 4	15



ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

«Ընկերության խորհուրդ»՝ «ԿԱՄՈՒՐՋ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ (այսուհետ՝ Ընկերության) բաժնետերերի կողմից ձևավորված ընդհանուր կառավարման կոլեգիալ մարմին:

«Ընկերության տնօրեն»՝ Ընկերության կանոնադրությամբ նախատեսված միանձնյա գործադիր մարմին:

«Ընկերության ներքին իրավական ակտ»՝ Ընկերության խորհրդի կողմից հաստատված և Ընկերությունում պարտադիր բնույթ ունեցող փաստաթուղթ:

«Հաճախորդ»՝ ֆիզիկական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում՝ Ընկերությանը պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած անձ, որը օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ դիմում է դրանից օգտվելու համար կամ Ընկերությանը տրամադրում պարտավորությունների ապահովման միջոց:

«Ներկայացուցչական հաճախորդ»՝ միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, 18 տարեկան ֆիզիկական անձը:

«Ֆինանսական համակարգի հաշտարար»՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված անձ,

«Բողոք»՝ հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների և (կամ) սպասարկման հետ և պարունակում է գույքային կամ ոչ գույքային բնույթի պահանջ: Ընդ որում, սույն կետի իմաստով

«Գույքային բնույթի պահանջ» է համարվում գույքային պահանջը և (կամ) «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» օրենքով սահմանված վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ կամ դրա հետ կապված պահանջների դեպքում՝ ոչ գույքային պահանջը,

«Ոչ Գույքային բնույթի պահանջ»՝ սույն Կարգով Գույքային պահանջ չհամարվող պահանջը,

«Կողմեր»՝ Հաճախորդը և Ընկերությունը, որի դեմ ներկայացվել է բողոքը,

«Բողոքների ընդունման պատասխանատու աշխատող»՝ Ընկերության գլխամասային գրասենյակում բողոքների ընդունման համար պատասխանատու աշխատող է համարվում Ընկերության Քարտուղարության աշխատողը, իսկ մասնաճյուղերում՝ գործավարը և ադմինիստրատորը: Սույն կետում նշված պաշտոնների բացակայության դեպքում բողոքների ընդունման պատասխանատու աշխատող է համարվում Տնօրենի հրամանով կամ պաշտոնի անձնագրով փաստաթղթաշրջանառության համար պատասխանատու աշխատողը:

«Բողոքների վերջնական պատասխանների կազմման համար պատասխանատու ստորաբաժանում»՝ Իրավաբանական բաժին, որի աշխատողներից մեկը (կամ մի քանիսը) հանդիսանում է բողոքների պատասխանատու,

«Գործունեության վայր»՝ Ընկերության գլխամաս, ներկայացուցչություն կամ մասնաճյուղ: Եթե Ընկերությունը տվյալ ծառայությունը մատուցում է սպառողին երրորդ անձի (միջնորդի) միջոցով, ապա գործունեության վայր է համարվում նաև միջնորդի այն գլխամասը, մասնաճյուղը կամ այլ վայրը, որտեղ այդ ծառայությունը մատուցվում է:

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. «Հաճախորդների բողոքների ընդունման և քննության կարգ»-ով (այսուհետ՝ Կարգ) կարգավորվում է Ընկերության Հաճախորդների կողմից բողոքները ներկայացնելու, Ընկերության կողմից դրանք ընդունելու, ուսումնասիրելու և որոշում կայացնելու հետ կապված այլ հարաբերությունները: Կարգի նպատակն է ֆինանսական ոլորտում Ընկերության հաճախորդների



իրավունքների և շահերի պաշտպանությունը, նրանց պահանջների արագ, արդյունավետ քննարկումը և Ընկերության նկատմամբ հանրության վստահության բարձրացումը, բողոքների քննության կազմակերպման նվազագույն պահանջների սահմանումը:

1.2. Սույն Կարգը մշակելիս Ընկերությունը ղեկավարվել է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով և Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհրդի կողմից հաստատված Կանոնակարգ 8/04-ի պահանջներով:

1.3. Ընկերությունը համացանցի իր կայքէջում և առանձին թերթոնների ձևով իր գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցնում է և մշտապես առկա են՝

1.3.1. Գույքային բնույթի պահանջով բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (համաձայն՝ Հավելված 1-ի),

1.3.2. Ոչ գույքային բնույթի պահանջով բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (համաձայն՝ Հավելված 2-ի),

1.3.3. «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (համաձայն՝ Հավելված 3-ի):

1.4. Ընկերության գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի Պատասխանատու աշխատողը կամ նրան փոխարինող աշխատողը, ով ընդունում է բողոքները, պատասխանում է Հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոքների հետ:

1.5. Ընկերության գործունեության վայրում փակցվում է հայտարարություն այն մասին, թե Հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ սույն Կարգին: Հաճախորդի ցանկությամբ Ընկերությունը նրան տրամադրում է Կարգի պատճենը:

1.6. Ընկերությունն իր կայքէջում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով Հաճախորդները կարող են դիմել Ընկերությանը բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

1.7. Ընկերության գործունեության վայրում և կայքէջում սույն Կարգով սահմանված պարտադիր տեղադրման ենթակա տեղեկատվության չտեղադրման կամ անպատշաճ տեղադրման համար պատասխանատու է Ընկերության համապատասխան ստորաբաժանումը:

1.8. Ընկերության ցանկացած աշխատող, ստանալով Հաճախորդի Բողոքը, կամ ում Հաճախորդը հայտնել է Բողոք ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է Հաճախորդին պատասխանատու աշխատողի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում է պատասխանատու աշխատողի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ): Այն դեպքում, երբ Բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ծայնագրվում է, պատասխանատու աշխատողն այդ մասին նախապես տեղեկացնում է Հաճախորդին:

1.9. Ընկերության կողմից սույն Կարգով սահմանված տեղեկությունները տրամադրելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

- տեղեկատվությունը շարադրվում է Ներկայացուցչական հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող, խիստ մասնագիտական բառեր, արտահայտություններ,

- տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Հաճախորդի և Ընկերության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,

- տեղեկատվությունը շարադրվում է Ներկայացուցչական հաճախորդի համար հեշտ ընթերցանելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում:

**ԳԼՈՒԽ 2. ԳՈՒՅՔԱՅԻՆ ԲՆՈՒՅԹԻ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐՈՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԿԱՐԳԸ
ՈՒ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ, ԴՐԱՆՑ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆԸ**



2.1. Սույն Կարգով սահմանված ընթացակարգով Հաճախորդը կարող է գույքային բնույթի պահանջով բողոքը ներկայացնել Ընկերությանը, եթե գտնում է, որ Ընկերության գործողությունների հետևանքով խախտվել է ՀՀ օրենսդրությամբ և կողմերի միջև կնքված պայմանագրով սահմանված իր իրավունքները և Բողոքի բովանդակությունից ենթադրվում է, որ Հաճախորդի իրավունքների խախտման հետևանքով Հաճախորդը կրել է գույքային վնաս կամ Բողոքը վերաբերվում է «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» օրենքով սահմանված վարկային տեղեկատվության, դրա հետ կապված պահանջներին:

2.2. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատողը բանավոր տեղեկացնում է.

✓ այն մասին, որ գույքային բնույթի պահանջով Բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր՝ առձեռն, փոստով, էլեկտրոնային եղանակով (էլեկտրոնային հասցե) ներկայացնելու դեպքում,

✓ այն մասին, որ Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոքների քննության՝ սույն Կարգը:

2.3. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին պատասխանատու աշխատողը տրամադրում է նաև.

✓ Ընկերության կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 3-ի:

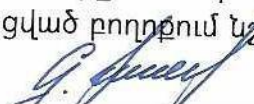
✓ Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

2.4. Բողոքն էլեկտրոնային փոստով ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Ընկերության Քարտուղարության բաժինը Հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է գույքային բնույթի պահանջով բողոքը, ուղարկում է գույքային բնույթի պահանջով բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական)՝ համաձայն Հավելված 4-ի, որում նշվում է գույքային բնույթի պահանջով բողոքը ստանալու ամսաթիվը, գույքային բնույթի պահանջով բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև սույն կարգի 2.2. և 2.3. կետերով սահմանված տեղեկատվությունը: Էլեկտրոնային եղանակով բողոք ստանալու դեպքում նույն աշխատանքային օրը Ընկերության Քարտուղարության բաժինը այդ մասին էլեկտրոնային եղանակով տեղեկացնում է Ընկերության տնօրենին և Իրավաբանական բաժնի ղեկավարին՝ կցելով բողոքը: Ընկերության տնօրենի կողմից բողոքը մակագրվում է համապատասխան աշխատողին:

2.5. Հաճախորդի բանավոր գույքային բնույթի պահանջով բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) էլեկտրոնային եղանակով ստանալու դեպքում Ընկերությունը ներկայացնում է սույն կարգի 2.2. կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է Հաճախորդը ձեռք բերել սույն կարգի 2.3 կետով սահմանված տեղեկատվությունը: Ընկերությունը կարող է նաև Հաճախորդին սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:

2.6. Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում Ընկերության Պատասխանատու աշխատողը Հաճախորդին տրամադրում է Գույքային բնույթի պահանջով բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական)՝ համաձայն Հավելված 4-ի, որում նշվում է բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), բողոքը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) Ընկերության կնիքը: Առձեռն ստացված բողոքը՝ «Գործավարության կարգին» համապատասխան, ներկայացվում է Ընկերության Տնօրենին:

2.6.1. Բողոքը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստանալու և պատասխանը էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում, Ընկերության Քարտուղարությունը բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը Հաճախորդի՝ Ընկերությանը կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված բողոքում նշված



Էլեկտրոնային հասցեին կամ էլեկտրոնային կապի ցանկացած այլ եղանակով կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով Հաճախորդին է ուղարկում բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական)՝ համաձայն Հավելված 4-ի, որում նշվում է բողոքը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև սույն կարգի 2.2. և 2.3. կետերով սահմանված տեղեկատվությունը:

2.7. Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն կարգի 2.1 կետի պահանջներին, Ընկերությունն այն դիտարկում է որպես գույքային բնույթի պահանջով բողոք՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան՝ ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:

2.8. Ընկերությունը Բողոք ստանալիս կամ Բողոքի քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր.

✓ որոնք անհրաժեշտ չեն բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու համար, կամ

✓ որոնք հասանելի են Ընկերությանը տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

2.9. Ստանալով բողոքը՝ Ընկերության Տնօրենը «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» օրենքով սահմանված վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ կամ դրա հետ կապված պահանջների դեպքում բողոքը մակագրում է համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարին, իսկ մյուս բոլոր դեպքերում Գույքային բնույթի պահանջով բողոքները մակագրում է Իրավաբանական բաժնին՝ կատարելու Գույքային բնույթի պահանջով Բողոքի ուսումնասիրություն և պատրաստելու Գույքային բնույթի պահանջով Բողոքի պատասխանի նախագիծ: Իրավաբանական բաժինը իրավասու է այլ ստորաբաժանումներից պահանջել և ստանալ անհրաժեշտ բացատրություններ, պարզաբանումներ, տեղեկություններ, փաստաթղթեր, Ընկերության աշխատողների և/կամ Հաճախորդների հետ կազմակերպել քննարկումներ, ինչպես նաև կատարել անհրաժեշտ այլ գործողություններ: Այլ ստորաբաժանումների աշխատողները 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում Իրավաբանական բաժնի են ներկայացնում պահանջված բոլոր տեղեկությունները:

2.10. Ընկերության Տնօրենը ստորագրում է բողոքի վերջնական պատասխանը, որից հետո այն առձեռն հանձնվում է կամ ուղարկվում է Հաճախորդին:

2.11. Ընկերության կողմից Հաճախորդին տրված Գույքային բնույթի պահանջով բողոքի վերջնական պատասխանն առնվազն ներառում է.

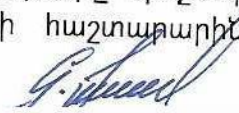
✓ Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել Գույքային բնույթի պահանջով բողոքը,

✓ Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,

✓ Գույքային բնույթի պահանջով բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),

✓ տեղեկատվություն այն մասին, որ Գույքային բնույթի պահանջով բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին),

✓ տեղեկատվություն այն մասին, որ Գույքային բնույթի պահանջով 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,

✓ տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

2.12. Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը տրամադրում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն՝ Հավելված 3-ի, իսկ եթե բողոքը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով, ապա նշված ձևաթուղթը ուղարկվում է Հաճախորդին նույն եղանակով:

2.13. Այն դեպքում, երբ Ընկերությունը պարտավորվել է բավարարել Հաճախորդի գույքային բնույթի պահանջով բողոքը, բայց չի բավարարել այն, Հաճախորդը կարող է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

ԳԼՈՒԽ 3. ՈՉ ԳՈՒՅՔԱՅԻՆ ԲՆՈՒՅԹԻ ՊԱՀԱՆՋՈՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԿԱՐԳՆ ՈՒ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ, ԴՐԱՆՑ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆԸ

3.1. Սույն կարգով սահմանված ընթացակարգով Հաճախորդը կարող է ոչ գույքային բնույթի պահանջով բողոքը ներկայացնել Ընկերությանը, եթե գտնում է, որ Ընկերության գործողությունների հետևանքով խախտվել է ՀՀ օրենսդրությամբ և կողմերի միջև կնքված պայմանագրով սահմանված իր իրավունքները, Ընկերության աշխատողները չարաշահել են իրենց լիազորությունները, ինչպես նաև թույլ են տվել այնպիսի գործողություններ, որոնցով վերջիններս խախտել են ՀՀ օրենսդրության կամ Ընկերության ներքին իրավական ակտերի դրույթները: Բողոքները կարող են կապված լինել վարկի սպասարկման, ինչպես նաև ցանկացած այլ հանգամանքի հետ:

3.2. Բողոքները կարող են ներկայացվել ինչպես գրավոր (առձեռն, փոստով կամ էլեկտրոնային կապի միջոցով), այնպես էլ բանավոր եղանակով: Գրավոր եղանակով ստացված բողոքները մուտքագրվում են Ընկերության «Գործառնության կարգի» պահանջներին համապատասխան:

3.3. Բողոքի ներկայացման հայտը սահմանվում է համաձայն Հավելված 2-ի: Ընկերությունն իրավունք չունի չընդունել և քննարկման առարկա չդարձնել բողոքները նույնիսկ այն դեպքում, երբ չեն պահպանվել Բողոքի ներկայացման հայտի ձևին և բովանդակությանը ներկայացվող պահանջները:

3.4. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատողը բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ Բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով), ինչպես նաև էլեկտրոնային փոստի միջոցով ներկայացնելու դեպքում:

Բողոքն էլեկտրոնային եղանակով ստանալուց հետո Ընկերության Քարտուղարության բաժինը նույն աշխատանքային օրը այդ մասին էլեկտրոնային եղանակով տեղեկացնում է Ընկերության տնօրենին և իրավաբանական բաժնի ղեկավարին՝ կցելով բողոքը: Ընկերության տնօրենի կողմից բողոքը մակագրվում է համապատասխան աշխատողին:

3.5. Բողոքն Ընկերության յուրաքանչյուր աշխատողի կողմից բանավոր ստանալու դեպքում վերջինիս Հաճախորդին ուղղորդում է պատասխանատու աշխատողի մոտ:

3.6. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատողը տրամադրում է Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

3.7. Ընկերությունը բողոքը ստանալիս կամ բողոքի քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր.

✓ որոնք անհրաժեշտ չեն բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու համար, կամ

✓ որոնք հասանելի են Ընկերությանը տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

3.8. Ստանալով գրավոր բողոքը՝ Ընկերության Տնօրենը, բողոքի բնույթից ելնելով այն մակագրում է պատասխանատու ստորաբաժանմանը՝ կատարելու Բողոքի ուսումնասիրություն և պատրաստելու Բողոքի պատասխանի նախագիծ: Համապատասխան ստորաբաժանումն իրավասու է այլ ստորաբաժանումներից պահանջել և ստանալ անհրաժեշտ բացատրություններ, պարզաբանումներ, տեղեկություններ, փաստաթղթեր, Ընկերության աշխատողների և/կամ Հաճախորդների հետ կազմակերպել քննարկումներ, ինչպես նաև կատարել անհրաժեշտ այլ գործողություններ: Այլ ստորաբաժանումների աշխատողները 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում համապատասխան ստորաբաժանմանն են ներկայացնում պահանջված բոլոր տեղեկությունները:

3.9. Բողոքի վերջնական պատասխանը կազմում է Իրավաբանական բաժինը:

3.10. Ընկերության Տնօրենը ստորագրում է բողոքի վերջնական պատասխանը, որից հետո այն առձեռն հանձնվում կամ ուղարկվում է Հաճախորդին:

3.11. Ընկերության կողմից Հաճախորդին տրված Բողոքի վերջնական պատասխանն առնվազն ներառում է.

✓ Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,

✓ Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,

✓ Ոչ գույքային բնույթի պահանջով բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները, որի հետ կարող է կապ հաստատել Հաճախորդը (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

3.12. Ոչ գույքային բնույթի գրավոր բողոքը քննվում և պատասխան է ներկայացվում Հաճախորդին առավելագույնը մեկ ամսվա ընթացքում, բացառիկ դեպքերում Ընկերության Տնօրենի համաձայնությամբ մեկամսյա ժամկետը կարող է երկարաձգվել:

3.13. Ընկերության աշխատողների կողմից գործող օրենսդրության և/կամ Ընկերության ներքին իրավական ակտերի խախտումների դեպքում, համապատասխան աշխատողը ենթարկվում է կարգապահական պատասխանատվության ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով, իսկ հանցակազմի հատկանիշներ պարունակող արարքների դեպքում համապատասխան քննություն



3.14. իրականացնելու նպատակով Ընկերությունը հաղորդում է ներկայացնում իրավապահ մարմիններին:

ԳԼՈՒԽ 4. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

4.1. Սույն Կարգով չկարգավորված բոլոր հարցերը լուծվում են ՀՀ օրենքների և դրանց հիման վրա ընդունված նորմատիվ իրավական այլ ակտերի պահանջներին ու դրույթներին համապատասխան:



Հաճախորդի կողմից գույքային պահանջի հաշվարկման կարգը. _____

Պահանջի հիմք հանդիսացող և կից ներկայացվող փաստաթղթերը

(Հաճախորդի կամ լիազորված անձի ստորագրությունը, ամսաթիվը, ամիսը և տարին)



Պահանջի հիմք հանդիսացող և կից ներկայացվող փաստաթղթերը

(Հաճախորդի կամ լիազորված անձի ստորագրությունը, ամսաթիվը, ամիսը և տարին)



ՀԱՎԵԼՎԱԾ 3

Կարևոր իրադեպում



ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ



**1 ԾԱՆՈԹԱՅԵՐ
ՁԵՐ ԻՐԱԿՈՒՆԵՐՈՒ**

Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

- Ձեզ ուղղորդել բողոքների հարցով զբաղվող աշխատակցի մոտ:
- Տրամադրել հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- Տեղեկացնել Ձեր իրավունքների և բողոքի ըննության գործընթացի մասին:
- Տրամադրել կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձև:

«ԿԱՄՈՒՐՋ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ



2 ԴԻՄԵՐ

Գրավոր բողոք ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով.

info@kamurj.am

ՀՀ, Երևան, 0033, Կալենցի 11

Ձեր բողոք կարող եք ներկայացնել նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

- Նշեք Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:

- Հավաստիացեք, որ Ձեր բողոքն ընդունել են և պահպանեք ստացման փաստը հավաստող տեղեկատվությունը մինչև բողոքի վերջնական լուծումը:



10 օր անց

**3 ԾԱՆՈԹԱՅԵՐ
ՊԱՏԱՍԽԱՆՈՒ**

Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ.

(011) 27 00 00 (ներքին՝ 121)



Բավարարված չէք

4 ԴԻՄԵՐ

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐՈՒՆ, Եթե.

- Ֆիզիկական անձ եք, միկրոձեռնարկատեր հանդիսացող անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում նաև՝ երաշխավոր, գրավատու կամ այլ անձ ով ապահովման միջոցի (օրինակ՝ գրավի) հետ կապված բողոք ունի,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային պատմությանը,
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում,
- բողոքը չի ընկնում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից,
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,
- բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008թ. օգոստոսի 2-ից հետո:

ԾԱՆՈԹՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ.Խորենացի 15, Էլիտ պլազա բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@fsm.am)

ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

- Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագիր կնքվիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից և կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հիշեք. նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի քննվել տրիբունալում:
- Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում:

ԴԱՏԱՐԱՆ

- Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան:
- Դատարանի վճիռը ենթակա չէ վերանայման Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում (Երևան 0010, Վ.Սարգսյան 6, +374 592 697, consumerinfo@cba.am):
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը կտղտորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրանքով նախևառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (Քայլ 2):

Հարցերի դեպքում դիմեք

«ԿԱՄՈՒՐՋ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ, ՀՀ, Երևան, 0033, Կալենցի 11, հեռ.՝ +374 1127 00 00, info@kamurj.am

ՀԱՎԵԼՎԱԾ 4

Ս Տ Ա Ց Ա Կ Ա Ն

(տրվում է գույքային բնույթի պահանջ պարունակող բողոքների դեպքում)

Սույնով հավաստվում է «ԿԱՄՈՒՐՋ ՈՒՎԿ» ՓԲԸ կողմից Հաճախորդի բողոքի՝ ---.---.20---թ-ին ներկայացման ամսաթվով և թիվ --- նույնականացնող համարով (նշումով) ստացումը:

- ✓ Դուք տեղեկացվում եք, որ բողոքը համարվում է տրված գրավոր՝ առձեռն, փոստով կամ էլեկտրոնային եղանակով (info@kamurj.am էլեկտրոնային հասցեին) ներկայացնելու դեպքում,
 - ✓ Դուք կարող եք ձեռք բերել բողոքների քննության՝ Ընկերության ներքին կանոնները՝ այցելելով Ընկերության ցանկացած մասնաճյուղ կամ կարող եք գտնել այն Ընկերության պաշտոնական կայքէջում:
- Կից Ձեզ ենք տրամադրում նաև.
- ✓ «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը:
 - ✓ բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

Բողոքը ստացա՝

Բողոքն ընդունող աշխատող՝ _____
անուն, ազգանունը

_____/_____/_____.20____թ.
(ստորագրություն) (ամսաթիվ)

