

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է՝

«Պրեմիում Կրեդիտ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ Խորհրդի

2017թ-ի Հուլիսի 7-ի թիվ 1 որոշմամբ

Խորհրդի նախագահ՝

Արտակ Չախարյան



## ԿԱՐԳ

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԻՄՈՒՄ-ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ  
ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԿԱՅԱՑՄԱՆ

Ուժի մեջ է՝ ընդունման պահից

Ք. Երևան 2017թ

## 1. ԿԱՐԳԻ ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

- **ՈՒՎԿ** - «ՊՐԵՄԻՈՒՄ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՆԻՎԵՐՍԱԼ ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ Փակ Բաժնետիրական Ընկերություն՝ այսուհետ տեքստում ՈՒՎԿ:
- **Կարգ** - Հաճախորդների Դիմում-բողոքների և Բողոք-պահանջների ընդունման, քննարկման և որոշումների կայացման կարգ:
- **Հաճախորդ** - ՈՒՎԿ բոլոր տեսակի ծառայություններից օգտվող անձ:
- **Գործունեության վայր** - ՈՒՎԿ-ի գլխամասային գրասենյակ և մասնաճյուղեր:
- **Դիմում** - Հաճախորդի կողմից ՈՒՎԿ ներկայացված Գույքային պահանջ չպարունակող բողոք/Դիմում-բողոք կամ Բողոք-պահանջ:
- **Բողոք/Բողոք-պահանջ** - «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից ՈՒՎԿ գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է ՈՒՎԿ կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ:
- **Բողոքի/Բողոք-պահանջի քննության գործընթաց** - գործընթաց, որը ներառում է Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացումը և ՈՒՎԿ կողմից Բողոքի ընդունումը, Բողոքի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում Բողոքի հետ կապված Հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:
- **Գույքային պահանջ չպարունակող բողոք/Դիմում-բողոք** - Ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ Հաճախորդի կողմից ներկայացված բանավոր կամ գրավոր անվանական բողոք, որը չի պարունակում գույքային պահանջ և չի հանդիսանում ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանն ենթակա բողոք: Որպես կանոն Դիմում-բողոքը հանդիսանում է ՈՒՎԿ գործունեության հետ կապված բողոք, որը կարող է լինել առաջարկ, դժգոհություն դիտողություն, դիմում և այլն:
- **Պատասխանատու աշխատակից** - ՈՒՎԿ ներքին ֆինանսական հաշտարար /պատասխանատու/, որը հանդիսանում է Գործադիր տնօրենը, իսկ վերջինիս բացակայության ընթացքում Գործադիր տնօրենի տեղակալը, որոնք իրականացնում են ՈՒՎԿ-ում Հաճախորդի կողմից ներկայացված Բողոք-պահանջների քննության գործընթացի իրականացման ապահովման պատասխանատվությունը՝ ՀՀ իրավական ակտերի և սույն Կարգի պահանջներին համապատասխան:
- **Մասնաճյուղի պատասխանատու աշխատակից** - ՈՒՎԿ մասնաճյուղերում Հաճախորդի կողմից ներկայացված Բողոքների ընդունման, ինչպես նաև Բողոքների հետ կապված Հաճախորդների հարցերին պատասխանելու համար պատասխանատու անձ է համարվում տվյալ մասնաճյուղի սպասարկման բաժնի պետը, իսկ վերջինիս բացակայության դեպքում տվյալ մասնաճյուղի ավագ գանձապահը:
- **Ներկայացուցչական հաճախորդ** - ներկայացուցչական հաճախորդ է համարվում միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, 30 տարեկան ֆիզիկական անձը:
- **Աշխատակազմ** - Գործադիր տնօրենի աշխատակազմ:

- **Հատուկ Գրանցամատյան** – Դիմում-բողոքների և Բողոք-պահանջների գրանցման հատուկ գրանցամատյան:
- **Արկղ** – Դիմում-բողոքների ընդունման համար նախատեսված ՈՒՎԿ Գործունեության վայրում տեղակայված հատուկ փակ արկղ:
- **Ֆինանսական համակարգի հաշտարար** – «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով վերապահված լիազորություններն իրացնելու միջոցով Հաճախորդների կողմից ՈՒՎԿ դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ:

## 2. ՆՊԱՏԱԿԸ ԵՎ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏԸ

Սույն կարգի նպատակն է սահմանել ՈՒՎԿ Հաճախորդների կողմից, ՈՒՎԿ մատուցած ծառայությունների գծով (հաշվեգործառնական, վարկավորման, ավանդների ներգրավման, ներդրումային ծառայությունների մատուցման և այլն) ներկայացված ինչպես գույքային պահանջ պարունակող այնպես էլ գույքային պահանջ չպարունակող բողոքների ընդունման, քննարկման, դրանց վերաբերյալ որոշումների կայացման, պատասխանների տրամադրման և մոնիթորինգների իրականացման գործընթացները, ինչպես նաև Բողոքների քննության ընդհանուր կանոնները:

Սույն Կարգով սահմանված պահանջները տարածվում են ՈՒՎԿ տարածքային և կառուցվածքային ստորաբաժանումների վրա, այդ թվում՝ Հաճախորդների սպասարկման գործընթացում ներգրավված աշխատակիցների, Դիմում-բողոքների և Բողոք-պահանջների քննարկումն իրականացնող և դրանց վերաբերյալ որոշում կայացնող պատասխանատու աշխատակիցների վրա:

### 3. Առնչվող փաստաթղթեր

- «Ֆինանսական Համակարգի Հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենք,
- ՀՀ կենտրոնական Բանկի խորհրդի որոշում «Հաճախորդների Բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ եվ սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04»:

### 4. Հավելվածներ

1.	Ինչ անել, եթե բողոք ունեք ձևաթուղթ
2.	Բողոքի ներկայացման հայտի օրինակելի ձև
3.	Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող ստացականի օրինակելի ձև

## 5. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

5.1. Սույն Կարգը նպատակ է հետապնդում ապահովել ՈՒՎԿ Հաճախորդների շահերի պաշտպանության բավարար մակարդակ, Հաճախորդների Դիմումների պատշաճ ուսումնասիրության և դրանց արձագանքման արդյունքում, բարձրացնել Հաճախորդների սպասարկման որակը, ինչպես նաև ապահովել ՈՒՎԿ կողմից մատուցվող ծառայություններից Հաճախորդների առավելագույնս բավարարվածությունը և ՈՒՎԿ արդյունավետ կառավարումը:

### 6. Դիմում-բողոքների ընդունման, գրանցման և քննարկման ընթացակարգ

- 6.1. Բանավոր Դիմում-բողոքի ընդունում.
- 6.1.1. Հաճախորդը կարող է Դիմում-բողոքը ներկայացնել բանավոր՝ ՈՒՎԿ Գործունեության վայրում կամ հեռախոսագանգի միջոցով:
- 6.1.2. Եթե Հաճախորդը Դիմում-բողոքը ներկայացում է բանավոր, ապա Գլխամասային գրասենյակում՝ Հաճախորդների սպասարկման գործընթացում ներգրավված ստորաբաժանումների պետերը, իսկ Մասնաճյուղերում՝ Կառավարիչները, պարտավոր են լսել և ուսումնասիրել Հաճախորդի կողմից ներկայացված Դիմում-բողոքը և վերջինիս տալ սպառիչ պատասխան: Սույն կետում նշված աշխատակիցների կողմից Դիմում-բողոքի վերաբերյալ տրված պատասխանը Հաճախորդի համար սպառիչ չլինելու և չգոհացնելու, ինչպես նաև պատասխանի տրամադրումը իրենց իրավասություններից դուրս լինելու դեպքում, առաջարկվում է Դիմում-բողոքը ներկայացնել գրավոր: Ընդ որում Դիմում-բողոքը չի կարող ընդունել կամ քննել այն աշխատակիցը, ով անմիջականորեն ներգրավված է եղել Հաճախորդին ծառայության/ների մատուցման գործում:
- 6.1.3. Բանավոր ներկայացված Դիմում-բողոքները գրանցվում են 7.1.2 կետում նշված աշխատակիցների կողմից: Վերջիններս գրանցված Դիմում-բողոքների գծով պարբերաբար իրականացնում են մոնիթորինգներ: Եթե Դիմում-բողոքը իրենից ներկայացնում է ՈՒՎԿ գործունեության վերաբերյալ առաջարկ, դժգոհություն կամ դիտողություն, ապա վերոնշյալ աշխատակիցները՝ հաշվի առնելով դրանց կարևորությունը և կիրառելիությունը, ներկայացնում են այն, նշված առաջարկի, դժգոհության կամ դիտողության հետ կապ ունեցող համապատասխան շահագրգիռ ստորաբաժանումների ղեկավարներին:
- 6.2. Գրավոր Դիմում-բողոքի ընդունում.
- Դիմում-բողոքը գրավոր ներկայացվում է՝
- Առձեռն՝ ՈՒՎԿ Գործունեության վայրում՝
  - Արկղերի միջոցով,
  - ՈՒՎԿ փոստային հասցեի միջոցով ք. Երևան, 0010, Հայաստանի Հանրապետություն, ք. Երևան, Բուզանդի փ 1/3 շենք, շինություններ 1 և 2:
  - Էլեկտրոնային եղանակով, այդ թվում՝ \_\_\_\_\_ էլեկտրոնային հասցեին:
- 6.2.1. Գրավոր Դիմում-բողոքը կարող է ներկայացվել ազատ ձևաչափով և պետք է ներառի Հաճախորդի՝
- 1) անուն, ազգանուն, հայրանուն,
  - 2) բնակության վայր/հասցե,
  - 3) հեռախոսահամար,
  - 4) իրավաբանական անձի դեպքում՝ լրիվ անվանումը և հասցեն:
- 6.2.2. Առձեռն՝ ՈՒՎԿ Գործունեության վայրում Դիմում-բողոքը ներկայացնելու դեպքում, ՈՒՎԿ աշխատակիցը ուղղորդում է Հաճախորդին Գործունեության վայրում տեղակայված Արկղի մոտ և առաջարկում Դիմում-բողոքը գցել Արկղի մեջ, ինչպես նաև Հաճախորդին տեղեկացնում է Դիմում-բողոքների պատասխանների տրամադրման ընթացակարգին:
- 6.2.3. Արկղը պարբերաբար, սակայն ոչ պակաս քան 3 (երեք) օրը մեկ անգամ բացվում է.
- 6.2.3.1. Գլխամասային գրասենյակում Արկղը բացվում է Աշխատակազմի կողմից, արկղում Դիմում-բողոքների առկայության դեպքում, վերջիններս գործընթացն իրականացնում են համաձայն սույն Կարգի:

- 6.2.3.2. Մասնաճյուղերում Արկղը բացվում է տվյալ մասնաճյուղի Կառավարիչի կողմից, արկղում Դիմում-բողոքների առկայության դեպքում, գործընթացն իրականացվում է համաձայն սույն Կարգի:
- 6.2.4. ՈՒՎԿ փոստային հասցեի միջոցով ներկայացված Դիմում-բողոքները ներկայացվում են Աշխատակազմ: Վերջիններս գործընթացն իրականացնում են համաձայն սույն Կարգի:
- 6.2.5. Դիմում-բողոքը ՈՒՎԿ էլեկտրոնային հասցեին ներկայացվելու դեպքում գործընթացն իրականացվում է համաձայն սույն Կարգի:
- 6.2.6. Հեռակառավարման համակարգերի միջոցով ստացված Դիմում-բողոքները ՈՒՎԿ աշխատակիցների կողմից ներկայացվում են Գործադիր տնօրենին կամ նրա բացակայության դեպքում գործադիր տնօրենի տեղակալին: Վերջիններս գործընթացն իրականացնում են համաձայն սույն Կարգի:
- 6.2.7. Հաճախորդից ընդունվող Դիմում-բողոքը պարտադիր գրանցվում է Գրանցամատյանում, որը պետք է պարունակի հետևյալ տեղեկատվությունը.
- 1) Դիմումատուի տվյալները՝
    - անուն, ազգանուն, հայրանուն,
    - բնակության վայր/հասցե,
    - իրավաբանական անձի դեպքում՝ լրիվ անվանումը և հասցեն:
  - 2) Դիմում-բողոքի գրանցման ամսաթիվը և ժամը:
  - 3) Դիմում-բողոքի ստացման ձևը՝
    - Առձեռն,
    - Փոստով,
    - էլեկտրոնային կապի միջոցով:
  - 4) Դիմում-բողոքի կրճատ բովանդակությունը:
- 6.2.8. Դիմում-բողոքների գրանցում.
- Գլխամասային գրասենյակում Դիմում-բողոքները Գրանցամատյանում գրանցվում են Աշխատակազմի կողմից և նույն աշխատանքային օրվա ընթացքում ներկայացվում են ՈՒՎԿ Գործադիր տնօրենին: Մասնաճյուղերում Դիմում-բողոքները Գրանցամատյանում գրանցվում են տվյալ մասնաճյուղի Կառավարիչի կողմից: Վերջինս պարտավոր է 2 (երկու) աշխատանքային օրվա ընթացքում ՈՒՎԿ գործադիր տնօրենիին ներկայացնել Հաճախորդի Դիմում-բողոքի պատճեն՝ կից ներկայացնելով Մասնաճյուղի գրավոր պարզաբանումները և բացատրությունները Հաճախորդի Դիմում-բողոքի վերաբերյալ:
- 6.3. ՈՒՎԿ յուրաքանչյուր մասնաճյուղի վերաբերյալ, Հաճախորդների կողմից ներկայացված Դիմում-բողոքները 6 ամսյա պարբերականությամբ ներկայացվում են ՈՒՎԿ խորհրդին:
- 6.4. Հաճախորդների կողմից ներկայացված Դիմում-բողոքների ընդունումը չի կարող մերժվել ՈՒՎԿ կողմից՝ բացառությամբ այն դեպքերի, երբ ներկայացվել են անանուն կամ ՈՒՎԿ գործունեության հետ կապ չունեցող Դիմում-բողոքներ:
- 6.5. Դիմում-բողոքների քննարկման և պատասխանների տրամադրման ընթացակարգ.
- 6.5.1. Հաճախորդների կողմից ներկայացված Դիմում-բողոքների ուսումնասիրման և/կամ քննարկման գործընթացը իրականացվում է ՈՒՎԿ Գործադիր տնօրենի հանձնարարականների հիման վրա:
- 6.5.2. Ելնելով Դիմում-բողոքների բնույթից և խնդիրներից, Գործադիր տնօրենի հանձնարարականներով սահմանվում է հետևյալը՝

- 1) Դիմում-բողոքների ուսումնասիրման կոնկրետ պատասխանատու/ներ.
  - 2) հանձնարարականների կատարման և արդյունքների ներկայացման հստակ ժամկետներ.
- 6.5.3. Կատարված ուսումնասիրությունների արդյունքները գրավոր ներկայացվում են ՌԿԿ Գործադիր տնօրենին, որոնց հիմքերով Գործադիր տնօրենի հանձնարարականի հիման վրա՝
- 1) Անհրաժեշտության դեպքում կազմակերպվում են քննարկումներ, համապատասխան կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումների ղեկավարների և աշխատակիցների մասնակցությամբ՝ բողոքների պատճառները պարզելու և անհրաժեշտ միջոցներ ձեռնարկելու նպատակով:
  - 2) Եթե Հաճախորդը ներկայացրել է առաջարկ ապա կատարվում է ուսումնասիրություն համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարների կողմից և տրամադրվում եզրակացություններ՝ Հաճախորդների կողմից ներկայացված առաջարկների կիրառման հնարավորության կամ արդյունավետության վերաբերյալ:
  - 3) Հաճախորդների Դիմում-բողոքների գրավոր պատասխանի նախագիծը նախապատրաստվում և ներկայացվում է Գործադիր տնօրենի հաստատմանը:
- 6.5.4. Դիմում-բողոքի պատասխանը Հաճախորդին տրամադրվում է ստանալու պահից 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 6.5.5. Եթե Հաճախորդը Դիմում-բողոքը ներկայացրել է ՌԿԿ գործունեության վայրում՝ առձեռն, ապա Դիմում-բողոքի պատասխանը Հաճախորդին կարող է տրամադրվել Հաճախորդի նախընտրած հետևյալ եղանակներից մեկով՝
- ՌԿԿ գործունեության վայրում՝ առձեռն
  - Փոստով,
  - էլեկտրոնային կապի միջոցով:
- 6.5.6. Եթե Հաճախորդը Դիմում-բողոքը ներկայացրել է ՌԿԿ փոստային հասցեի կամ էլեկտրոնային կապի միջոցով, ապա Դիմում-բողոքի պատասխանը Հաճախորդին տրամադրվում է նույն եղանակով, եթե Հաճախորդը այլ եղանակ չի նախընտրել:
- 6.5.7. ՌԿԿ պարբերաբար իրականացվում է Հաճախորդների Դիմում-բողոքների ընդունման, քննարկման, դրանց արդյունքում որոշումների ընդունման նկատմամբ մոնիթորինգներ: Մոնիթորինգների իրականացման ժամկետները և պատասխանատու անձինք սահմանվում են Գործադիր տնօրենի կարգադրությամբ:

## 7. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ՍԿԶՐՈՒՆՔՆԵՐ

- 7.1. ՌԿԿ կողմից սույն Կարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.
- 1) տեղեկատվությունը շարադրվում է Ներկայացուցչական հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,
  - 2) տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Հաճախորդի և ՌԿԿ փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,
  - 3) տեղեկատվությունը շարադրվում է Ներկայացուցչական հաճախորդի համար հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում:

- 7.2. ՈՒՎԿ Բողոք-պահանջ ստանալիս կամ այդ Բողոք-պահանջի քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր.
- 1) Որոնք անհրաժեշտ չեն Բողոք-պահանջը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ
  - 2) Որոնք հասանելի են ՈՒՎԿ տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:
- 7.3. ՈՒՎԿ ինտերնետային էջում և առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես պետք է առկա լինեն.
- 1) Սույն Կարգին կից հավելվածով սահմանված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը,
  - 2) Սույն Կարգին կից հավելվածով սահմանված «Բողոքի ներկայացման հայտ»-ը,
- 7.4. ՈՒՎԿ Գործունեության վայրում պետք է փակցվի հայտարարություն այն մասին, թե Հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ Բողոքների քննության ՈՒՎԿ ներքին իրավական ակտերին:

## 8. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄ, ՔՆՆԱՐԿՈՒՄ

- 8.1. Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից ներկայացված Դիմումը համապատասխանում է սույն Կարգի 4-րդ գլխով ներկայացված «Բողոք/Բողոք-պահանջ» սահմանման պահանջներին, ՈՒՎԿ այն դիտարկում է որպես Բողոք-պահանջ՝ անկախ այդ Դիմումի անվանումից (դիմում, պահանջ, Բողոք-պահանջ և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված կարգով:
- 8.2. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին սույն Կարգով սահմանված Պատասխանատու աշխատակիցները բանավոր տեղեկացնում են այն մասին, որ Բողոք-պահանջը կարող է ընդունվել գրավոր «Բողոքի ներկայացման հայտ»-ի հիման վրա հետևյալ եղանակներից մեկով.
- Առձեռն,
  - ՈՒՎԿ փոստային հասցեի միջոցով՝ ք. Երևան, 0010, Հայաստանի Հանրապետություն, ք.Երևան, Բուզանդի փ 1/3 շենք, շինություններ 1 և 2:
  - Էլեկտրոնային եղանակով,----- հասցեի միջոցով:
- 8.3. Առձեռն ներկայացված Բողոք-պահանջ.
- 8.3.1. Գլխամասային գրասենյակում.
- 1) Ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի Բողոք-պահանջը, կամ ում Հաճախորդը հայտնել է Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է Հաճախորդին սույն Կարգով սահմանված Պատասխանատու աշխատակիցների մոտ, ինչպես նաև տրամադրում է Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, և այլն):
  - 2) Պատասխանատու աշխատակիցը՝
    - Տեղեկացնում է Հաճախորդին այն մասին, որ Բողոք-պահանջը համարվում է տրված վերջինիս կողմից այն գրավոր ներկայացվելու դեպքում, ինչպես նաև այն մասին, որ կարող

է ձեռք բերել Բողոք-պահանջների քննության գործընթացները կարգավորող ՈՒՎԿ ներքին իրավական ակտերը:

- Հաճախորդին տրամադրում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը և «Բողոքի ներկայացման հայտ»-ը լրացնելու համար, ինչպես նաև Հաճախորդի պահանջի դեպքում Բողոք-պահանջների քննության գործընթացները կարգավորող ՈՒՎԿ ներքին իրավական ակտերը:
  - Բողոք-պահանջի հայտը ներկայացնում է Աշխատակազմ:
- 3) Աշխատակազմի կողմից Բողոք-պահանջի հայտը ընդունվում է, այնուհետև գրանցվում Գրանցամատյանում և նույն աշխատանքային օրվա ընթացքում ներկայացվում է ՈՒՎԿ Գործադիր տնօրենին:

### 8.3.2. Մասնաճյուղերում.

8.3.2.1. Մասնաճյուղերում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի Մասնաճյուղի պատասխանատու աշխատակից:

#### 1) Մասնաճյուղի պատասխանատու աշխատակիցը՝

- Տեղեկացնում է Հաճախորդին այն մասին, որ Բողոք-պահանջը համարվում է տրված վերջինիս կողմից այն գրավոր ներկայացվելու դեպքում, ինչպես նաև այն մասին, որ կարող է ձեռք բերել Բողոք-պահանջների քննության գործընթացները կարգավորող ՈՒՎԿ ներքին իրավական ակտերը:
- Բողոք-պահանջը գրանցում է Գրանցամատյանում՝ նախապես Հաճախորդին տրամադրելով «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը և «Բողոքի ներկայացման հայտ»-ը լրացնելու համար, ինչպես նաև Հաճախորդի պահանջի դեպքում Բողոք-պահանջների քննության գործընթացները կարգավորող ՈՒՎԿ ներքին իրավական ակտերը:
- Գրանցված Բողոք-պահանջը ներկայացնում է Մասնաճյուղի Կառավարիչին:

#### 2) Մասնաճյուղի Կառավարիչը՝

- Տեղեկացնում է ՈՒՎԿ Պատասխանատու աշխատակցին գրանցված Բողոք-պահանջի էության մասին:
- Բողոք-պահանջը գրանցելուց հետո 1 (մեկ) աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդի Բողոք-պահանջի հայտի պատճեն ներկայացնում է ՈՒՎԿ Գործադիր տնօրենին և ՈՒՎԿ Պատասխանատու աշխատակցին՝ կից ներկայացնելով նաև Մասնաճյուղի գրավոր պարզաբանումները Հաճախորդի Բողոք-պահանջի վերաբերյալ:

3) Այն դեպքում, երբ Հաճախորդը չի ցանկանում Բողոք-պահանջը գրանցել մասնաճյուղում ապա Մասնաճյուղի պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է ուղղորդել Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ՝ տրամադրելով ՈՒՎԿ Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլ):

### 8.4. ՈՒՎԿ փոստային հասցեի միջոցով ներկայացված Բողոք-պահանջ

8.4.1. ՈՒՎԿ փոստային հասցեի միջոցով ստացված Բողոք-պահանջները ներկայացվում են Պատասխանատու աշխատակցին:

8.4.2. Պատասխանատու աշխատակիցը՝

- 1) ուսումնասիրում է Բողոք-պահանջի էությունը,
- 2) Բողոք-պահանջը ներկայացնում է Աշխատակազմ՝ գրանցելու նպատակով:

3) Անհրաժեշտության դեպքում կապ է հաստատում Հաճախորդի հետ Բողոք-պահանջը էությունը պարզաբանելու համար:

#### 8.5. Էլեկտրոնային եղանակով ներկայացված Բողոք-պահանջ

8.5.1. Էլեկտրոնային եղանակով ստացված Բողոք-պահանջը գրանցվում է սույն Կարգով սահմանված կարգով և ոչ ուշ քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Աշխատակազմը, այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացվել է Բողոք-պահանջը, ուղարկում է Հաճախորդին Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող հաղորդագրություն՝ կատարելով հղում ՈՒՎԿ ինտերնետային կայքի Բողոք-պահանջները կարգավորող համապատասխան էջին, ինչպես նաև նշելով՝

- Բողոք-պահանջը ստանալու ամսաթիվը,
- Բողոք-պահանջի նույնականացման համարը:

8.6. Հաճախորդներից ընդունվող Բողոք-պահանջի գրանցումը Գրանցամատյաններում պետք է պարունակի հետևյալ տեղեկատվությունը՝

- դիմումատուի տվյալները
- դիմումի գրանցման ամսաթիվը և ժամը,
- դիմումի ստացման ձևը (առձեռն, փոստով, էլեկտրոնային եղանակով),
- կրճատ բովանդակությունը և էջերի քանակը:

8.7. Բողոք-պահանջը ընդունելուց և գրանցելուց հետո Հաճախորդին պարտադիր կարգով տրամադրվում է Բողոք-պահանջը գրանցելու փաստը հավաստող ստացական:

### 9. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

9.1. ՈՒՎԿ պարտավոր է քննարկել Հաճախորդի Բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է 1 (մեկ) տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

9.2. Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդի Բողոք-պահանջը ստանալու պահից կազմակերպում և իրականացնում է Բողոքի քննություն՝ Բողոքի պատճառները, իրավական հիմքերը և հիմնավորումները պարզելու նպատակով: Պատասխանատու աշխատակիցը իր վրա դրված պարտականությունների առումով իրավասու է՝

- 1) պահանջել և ստանալ ՈՒՎԿ ստորաբաժանումներից և աշխատակիցներից գործին առնչվող ցանկացած տեղեկատվություն և փաստաթղթեր,
- 2) ՈՒՎԿ անունից կազմակերպել հանդիպումներ և քննարկումներ Բողոք ներկայացրած կողմի հետ,
- 3) Բողոքի բնույթից ելնելով եզրակացություն ներկայացնել Գործադիր տնօրենին՝ նպատակային ստուգումներ նշանակելու և իրականացնելու վերաբերյալ:

9.3. Կատարված ուսումնասիրությունների արդյունքները Պատասխանատու աշխատակցի կողմից գրավոր ներկայացվում են ՈՒՎԿ Գործադիր տնօրենին, որի հիմքերով կազմակերպվում են բազմակողմանի քննարկումներ, համապատասխան կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումների ղեկավարների և աշխատակիցների մասնակցությամբ՝ Հաճախորդների Բողոք-պահանջներին գնահատական տալու, և դրանց պատճառները և իրավական հիմնավորումները պարզելու նպատակով:

9.4. Քննարկումների արդյունքներով կայացվում են համապատասխան որոշումներ, որոնց հիման վրա պատրաստվում և ՈՒՎԿ Գործադիր տնօրենի հաստատմանն է ներկայացվում Հաճախորդների Բողոք-պահանջների գրավոր պատասխանի նախագիծը:

#### 10. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՏՐԱՄԱԴՐՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

- 10.1. Դիմումների պատասխանների տրամադրումը Հաճախորդներին կատարվում է ՈՒՎԿ կողմից Դիմումները ստանալու պահից 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 10.2. Դիմումների պատասխանները Հաճախորդներին կարող են տրամադրվել առձեռն ինչպես նաև կապի այնպիսի միջոցով, որը թույլ է տալիս ֆիքսել ուղարկման ամսաթիվը և ժամը:
- 10.3. Դիմումների պատասխանները պարտադիր կարգով գրանցվում են համապատասխան Գրանցամատյաններում:
- 10.4. ՈՒՎԿ կողմից Հաճախորդին տրված Բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը առնվազն պետք է ներառի.
  - 1) ՈՒՎԿ հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել Բողոք-պահանջը,
  - 2) ՈՒՎԿ որոշման պատճառաբանությունը,
  - 3) Բողոք-պահանջի քննության համար Պատասխանատու աշխատակցի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),
  - 4) տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի 3-րդ ենթակետում նշված անձին,
  - 5) տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական ՈՒՎԿ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն,
  - 6) տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 10.5. Այն դեպքում, երբ Բողոքը մերժվում է կամ բավարարվում է մասնակի ապա գրավոր պատասխանին կից Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է, իսկ եթե բողոքը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով, ապա ուղարկում է ՈՒՎԿ կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն սույն կարգին կից Հավելվածի:
- 10.6. Այն դեպքում, երբ ՈՒՎԿ պարտավորվել է բավարարել Հաճախորդի Բողոքը, բայց չի բավարարել այն, Հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 10.7. ՈՒՎԿ կողմից Բողոք-պահանջի վերաբերյալ պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն գլխով սահմանված ժամկետում Բողոք-պահանջի վերաբերյալ պատասխան չստանալու դեպքում Հաճախորդն իրավունք ունի Բողոք-պահանջ ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

## 11. ԵԶՐԱՓՈՒԿ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 11.1. ՈՒՎԿ և ֆինանսական համակարգի հաշտարարի փոխհարաբերությունները (ՈՒՎԿ Հաճախորդների կողմից ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացված Բողոք-պահանջների քննության գործընթացը) իրականացվում է ՀՀ օրենքով սահմանված պահաջներին և դրույթներին համապատասխան:
- 11.2. Հաճախորդների կողմից ներկայացված այն Դիմումները, որոնք չեն կարգավորվում սույն Կարգով, կարգավորվում են ՈՒՎԿ այլ ներքին իրավական ակտերով, ՈՒՎԿ և Հաճախորդի միջև կնքված պայմանագրերով, ՀՀ Կենտրոնական Բանկի կողմից հաստատված իրավական ակտերով և ՀՀ գործող օրենսդրությամբ:



Կարևոր իրադեմում

## ԻՆՉ ԱՆԵԼ ԵՅՑ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԷՔ



Կազմակերպության աշխատանքը պարտավոր է յուրաքանչյուր

- Ձեզ ուղղորդել բողոքների հարցերով փարչիկը աշխատակցի մոտ
- Տրամադրել հարցողացման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

Դատաստանալու պարտավոր է աշխատակիցը

- Տեղեկացնել Ձեր իրավունքների և բողոքների ընկալման գործընթացի մասին
- Տրամադրել կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հարի՛ն՛կ:

Կազմակերպության սեփական

գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղղակից հեռակալ հասցեներով

- ☎
- ✉

Էլեք Ձեր տվյալները պատասխանը ստանալու համար:

- Անպայման վերցրեք ստացակետը և պահպանեք մինչև հարցի վերջնական լուծումը:

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

### ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԻ ՀԱՇՎԱՄՈՒՄ, ԵՅՑ

- Ֆիլիալական սեփ. ք.
- Բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առկա է վարկային վերաբերում ներառված տեղեկատվությանը.
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում.
- Բողոքը չի ընկնում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում.
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս.
- Բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008 թ. օգոստոսի 2-ից հետո:

**ԾԱՆՈՒԹՈՒՆՆԵՐՆ ԵՆՎՏԱՐՆԵԼ**  
(Երևան 0010, Ա. Կոպչևի փողոց 15, Էժն Դոսթոյևսկու կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701111, info@fca.am)

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ

- ☎

### ԱՐԱՐՏՐԱԾԱԿԱՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԿԱԼ

- Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա Ձեր միջև ծագող վեճերը էլեթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Դայմանագիր կնքելու Դոսթ Իրավունք ունեք հրաժարվել արբիտրաժային համաձայնագրից. կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հիշեք. Լույսիկ արբիտրաժային համաձայնության անկայության դեպքում Դոսթ կարող եք ունեք ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, ջանք ձեռք բողոք չի ընկնել տրիբունալում:
- Հաշտարարը իրավաբան չէ ընդունել բողոքը. եթե այն արդեն ընկնում է տրիբունալում:

### ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դոսթ կարող եք եսև ունեք Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում: (Երևան 0010, 4, Սարգսյան 6, +374 10 592 697, consumerinfo@cb.am)
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը Ձեր հարցը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրով նախևառաջ ունեք ֆինանսական կազմակերպությանը (թաղ 2):

### ԴԱՏԱՐԱԼ

- Դոսթ միշտ կարող եք ձեռն դատարան.
- Դատարանի վճիռը էլեթակա չէ վերանայման ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

### Հարցերի դեպքում դիմեք

(կազմակերպության անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն)

**ԲՈՂՈՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀԱՅՏ**

<b>Հայտ ներկայացնողի տվյալները</b>	
ԱԱՀ	
Անձնագրի տվյալները	
Բնակության հասցեն	
Հեռախոսահամարները	
<b><sup>1</sup>Բողոքի բովանդակությունը (պահանջի գումարային չափը նշել՝ թվերով և տառերով)</b>	
<b>Պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը</b>	<b>Ներկայացնողի ստորագրությունը</b>
— / ——— / 20 թ.	

<sup>1</sup> Հայտին կից ներկայացվող փաստաթղթերի դեպքում՝ հայտի **Բողոքի բովանդակությունը** մասում կատարեք նշում ներկայացվող փաստաթղթերի թերթերի քանակի վերաբերյալ:

**«ՊՐԵՄԻՈՒՄ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ**

**Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող ՍՏԱՑԱԿԱՆ**

<b>Բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը / տարեթիվը / ժամը</b>	-- / ----- / 20 թ. ժամը -- : --
<b>Բողոքը ներկայացնող անձի՝</b>	_____ անուն / ազգանուն
<b>Բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (մուտքի գրանցման համարը)</b>	_____
<b>Բողոք-պահանջը ընդունող աշխատակցի տվյալները՝</b>	_____ անուն / ազգանուն _____ ստորագրություն
Հասցե՝ ք. Երևան, Բուզանդի 1/32 1 և 2 շինություններ Հեռ. (374 10) _____	