

Հայաստանի հանրապետության  
Կենտրոնական բանկի խորհուրդ

Որոշում թիվ 225-Ն  
28/07/2009

**«ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԸ  
ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ՆԵՐՔԻՆ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԱԿՏԵՐԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ  
ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ և ՍԿՉԲՈՒՆՔՆԵՐ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ 8/04-Ը»  
ՀԱՍՏԱՏԵԼՈՒ ՄԱՍԻՆ**

Հիմք ընդունելով «Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 20-րդ հոդվածը, «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 7-րդ հոդվածի 2-րդ և 5-րդ մասերը և ղեկավարվելով «Իրավական ակտերի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 16-րդ հոդվածի 1-ին մասով՝ Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհուրդը

**Ո Ր Ո Շ Ո Ւ Մ Է .**

1. Հաստատել «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04-ը»՝ համաձայն հավելվածի (կցվում է):

2. Սույն որոշումն ուժի մեջ է մտնում պաշտոնական հրապարակման օրվան հաջորդող տասներորդ օրը:

**Հայաստանի Հանրապետության  
կենտրոնական բանկի նախագահ**

**Արթուր Ջավադյան**

2009 թ. օգոստոսի 4  
ք. Երևան

## Հավելված

Հաստատված է

Հայաստանի Հանրապետության  
Կենտրոնական բանկի խորհրդի  
2009 թվականի հուլիսի 28-ի թիվ 225-Ն որոշմամբ

### ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ՆԵՐՔԻՆ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԱԿՏԵՐԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՆՎԱՁԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ և ՍԿՁԲՈՒՆՔՆԵՐ

ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ 8/04

#### ԳԼՈՒԽ 1. ԿԱՐԳԱՎՈՐՄԱՆ ԱՌԱՐԿԱՆ

1. Սույն կանոնակարգը սահմանում է սույն կանոնակարգի 3-րդ կետի 1-ին ենթակետով սահմանված ընկերությանն ուղղված ֆիզիկական անձ հաճախորդի բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններն ու սկզբունքները:

2. Ընկերությունների՝ հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերն առնվազն ներառում են սույն կանոնակարգով սահմանված դրույթները:

#### ԳԼՈՒԽ 2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

3. Սույն կանոնակարգում օգտագործվող հասկացությունները սույն կանոնակարգի իմաստով ունեն հետևյալ նշանակությունները.

- 1) **Ընկերություն**՝ Կենտրոնական բանկի կողմից լիցենզիա ստացած անձ, բացառությամբ՝ արտարժույթի առուվաճառքի սակարկությունների լիցենզիա և վճարային գործիքների և վճարահաշվարկային փաստաթղթերի պրոցեսինգի և քլիրինգի լիցենզիա ստացած անձի:
- 2) **Բողոք-պահանջ**՝ հաճախորդի կողմից ընկերությանը գրավոր ձևով ներկայացված բողոք, որը կապված է ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:
- 3) **Կենտրոնական բանկ**՝ Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկ:
- 4) **Գործունեության վայր**՝ ընկերության գլխամաս 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:

- 5) Պատասխանատու աշխատակից՝ ընկերությունում բողոք-պահանջների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից:
- 6) **Բողոք-պահանջի քննության գործընթաց**՝ գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և ընկերության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, բողոք-պահանջի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:

4. Սույն կանոնակարգում օգտագործված այլ հասկացություններն ունեն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակությունները:

### ԳԼՈՒԽ 3. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

5. Ընկերության կողմից սույն կանոնակարգով 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 ընկերության 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:
- 4) Սույն կանոնակարգի իմաստով ներկայացուցչական հաճախորդ է համարվում միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, 30 տարեկան ֆիզիկական անձը, եթե այլ թիրախային հաճախորդ նախատեսված չէ ընկերության կողմից:

6. Ընկերության ինտերնետային էջում և առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.

- 1) վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (համաձայն՝ հավելված 1-ի),
- 2) բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը (օրինակելի նմուշը ներկայացված է հավելված 2-ում),
- 3) հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը:

7. Գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի պատասխանատու աշխատակից, ով ընդունում է բողոք-պահանջները, պատասխանում է հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոք-պահանջների հետ:

8. Գործունեության վայրում պետք է փակցվի հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոք-պահանջների քննության

ընկերության ներքին կանոններին: Հաճախորդի ցանկությամբ ընկերությունը նրան տրամադրում է բողոք-պահանջների ընդունման և քննության ընկերության ներքին կանոնները:

9. Ընկերությունն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել ընկերությանը բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

10. Ընկերության ցանկացած աշխատակից ստանալով հաճախորդի բողոք-պահանջը ուղղորդում է հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

11. Այն դեպքում, երբ բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:

#### ԳԼՈՒԽ 4. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ

12. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.

- 1) այն մասին, որ բողոք-պահանջը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով), իսկ ընկերության ներքին իրավական ակտերով սահմանված լինելու դեպքում, նաև ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում,
- 2) այն մասին, որ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոք-պահանջների քննության՝ ընկերության ներքին կանոնները:

13. Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.

- 1) ընկերությունում բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը (ամփոփաթերթի նմուշը ներկայացված է հավելված 2-ում): Ընկերությունը կարող է փոփոխել ամփոփաթերթի տեքստը և դիզայնը, սակայն ամփոփաթերթում նվազագույնը ներկայացվում է բողոք-պահանջը հաճախորդի կողմից ընկերությանը ներկայացնելու և բողոք-պահանջի վերաբերյալ ընկերության կողմից պատասխան տալու կարգը, ձևը, ժամկետները, որտեղ կամ ինչ միջոցներով կարող է հաճախորդը տեղեկանալ ընկերության կողմից բողոք-պահանջների քննության ներքին կանոններին և բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը,
- 2) վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (համաձայն հավելված 1-ի՝ լրացված ընկերությանը վերաբերող տվյալներով),
- 3) հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը:

14. Եթե ընկերության ներքին իրավական ակտերով սահմանված է բողոք-պահանջը ինտերնետի միջոցով ստանալու հնարավորություն, ապա բողոք-պահանջն էլեկտրոնային (ինտերնետի) միջոցով ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ քան հաջորդ աշխատանքային օրը, ընկերությունը հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոք-պահանջը, ուղարկում է բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոք-պահանջը ստանալու ամսաթիվը, բողոք-պահանջի

նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև սույն կանոնակարգի 12-րդ և 13-րդ կետերով սահմանված տեղեկատվությունը:

15. Բողոք-պահանջն առձեռն ստանալու դեպքում ընկերությունը հաճախորդին տրամադրում է բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), որում նշվում է բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (նշումը), բողոք-պահանջը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) ընկերության կնիքը:

16. Հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում ընկերությունը բանավոր ներկայացնում է սույն կանոնակարգի 12-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել սույն կանոնակարգի 13-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը: Ընկերությունը կարող է նաև հաճախորդին սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:

#### ԳԼՈՒԽ 5. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՈՐՈՇՄԱՆԸ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՊԱՀԱՆՁՆԵՐ

17. Ընկերության կողմից հաճախորդին տրված բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է.

- 1) Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոք-պահանջը,
- 2) Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,
- 3) Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի 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 ստորաբաժանմանը (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 բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:

18. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից ընկերությունը տրամադրում է հաճախորդին վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը (համաձայն՝ հավելված 1-ի):

19. Այն դեպքում, երբ ընկերությունը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի բողոք-պահանջը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

**ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԲԱՑԱՏՐԱԿԱՆ ԱՄՓՈՓԱԳԻՐ**



**ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ**

Միտելի՛ հաճախորդ, Ձեր իրավունքները կարող են պաշտպանվել ինչպես **դատական** կարգով, այնպես էլ **Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի** միջոցով:



**Դատարան** դիմելու դեպքում Ձեր և */ընկերության անվանումը/* միջև ծագած վեճը լուծում է դատարանը: Դուք կարող եք դիմել դատարան բողոքի քննության ցանկացած փուլում: Դատարանի վճիռը չի կարող վերանայվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:



**Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին** դիմելու դեպքում Ձեր և */ընկերության անվանումը/* միջև ծագած վեճը լուծում է Հաշտարարը՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի ծառայություններն **ԱՆՎՃԱՐ** են:

Բողոք ունենալու դեպքում Դուք նախևառաջ պետք է դիմեք */ընկերության անվանումը/* /*Ընկերության անվանումը/* պարտավոր է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխանել Ձեր բողոքին: 10 օրից պատասխանը ստանալուց հետո կամ, եթե պատասխան չեք ստացել, առանց դրա, Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը **չի կարող քննել** Ձեր բողոքը, եթե՝

1. Բողոքը */ընկերության անվանումը/* ներկայացնելուց հետո դեռ չի անցել 10 աշխատանքային օր,
2. Դուք չեք պահանջում դրամական կամ այլ գույքային հատուցում, Ձեր կողմից պահանջվող հատուցումը գերազանցում է 10 միլիոն դրամը (կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը),
3. */Ընկերության անվանումը/* պատասխանը ստանալուց հետո անցել է ավելի քան վեց ամիս,
4. Ձեր կողմից բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել մինչև 2008թ. օգոստոսի 2-ը:



Զգուշացնում ենք նաև, որ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը, եթե այն քննվում է դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) կողմից կամ արդեն իսկ առկա է այդ բողոքի վերաբերյալ դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) վճիռը:

**Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ**

Հաշտարար՝ .../հաշտարարի անուն ազգանունը/.....  
 Գտնվելու վայրը՝ .....  
 Հեռ.՝ .....  
 Էլ. հասցե՝ .....  
 Ֆաքս՝ .....  
 Կայք՝ .....



Ընկերությունը այստեղ լրացնում է սույն հավելվածի 2-րդ էջում առկա \* կամ \*\* նշանի ներքո պարունակվող տեղեկատվությունը, ընդ որում՝

\* *նշանի ներքո նշումը կատարվում է, եթե Ընկերությունը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի հետ կնքված գրավոր համաձայնագրով հրաժարվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից:*

\*\* *նշանի ներքո նշումը կատարվում է, եթե Ընկերությունը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի հետ չի կնքել գրավոր համաձայնագիր Ֆինանսական համակարգի որոշումները վիճարկելու իրավունքից հրաժարվելու վերաբերյալ:*

**Դուք** կարող եք նաև բողոքներով դիմել Կենտրոնական բանկ: Տեղեկացնում ենք, որ Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ լուծել Ձեր և */ընկերության անվանումը/* միջև վեճերը, սակայն կարող է */ընկերության անվանումը/* նկատմամբ կիրառել պատասխանատվության միջոցներ, եթե պարզվի, որ */ընկերության անվանումը/* խախտել է օրենքի պահանջները:

**ՀՀ Կենտրոնական բանկ**

**Գտնվելու վայրը՝**  
 .....  
**Հեռ.՝** .....  
 ...այստեղ լրացվում է Կենտրոնական բանկում  
 սպառողների շահերի պաշտպանության համար պատասխանատու  
 ստորաբաժանման հեռախոսահամարները ..  
**Էլ. հասցե՝** .....  
**Ֆաքս՝** .....  
**Կայք՝** .....



Հարգելի հաճախորդ, հայտնում ենք, որ եթե Ձեր և */ընկերության անվանումը/* միջև կնքվել է **արբիտրաժային համաձայնություն**, դա նշանակում է, որ */ընկերության անվանումը/* հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: Դուք գրկվում եք */ընկերության անվանումը/* հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերի կապակցությամբ դատարան դիմելու իրավունքից: Արբիտրաժային տրիբունալի վճիռները, որպես կանոն, դատարանի կողմից վերանայման ենթակա չեն:

**\* Միրելի՝ հաճախորդ, /ընկերության անվանումը/ հրաժարվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից: Դա նշանակում է, որ /ընկերության անվանումը/ համաձայնել է դատական կարգով չվիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից /ընկերության անվանումը/ դեմ կայացված որոշումները:**

**\*\* Միրելի՝ հաճախորդ, հայտնում ենք Ձեզ, որ /ընկերության անվանումը/ չի հրաժարվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից: Դա նշանակում է, որ /ընկերության անվանումը/ կարող է որոշ դեպքերում դատական կարգով վիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից /ընկերության անվանումը/ դեմ կայացված որոշումները:**

ընկերության անվանումը

**Ընկերության դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթաց**



➔ *Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից ընկերության դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված է ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:*

➔ *Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը ներառում է բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների տրամադրումը, հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և ընկերության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը:*

**ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻՆ**

➔ Ընկերության ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ տվյալ գլխամասային գրասենյակում կամ մասնաճյուղում **պատասխանատու աշխատակցի** մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

➔ Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը՝ տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, ընկերությունում բողոք-պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին

տրամադրում է **Հաճախորդների վեճերի լուծման բազատրական ամփոփագիրը**, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոք-պահանջների քննության՝ ընկերության ներքին կանոնները և **Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձևը**:

Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջի ՀԱՅՏԸ:

**ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՑԻՔ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆԵՔ ՍՏԱՑԱԿԱՆԸ**

**Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.**



Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային հասցեով (*փոստային հասցե*): Հայտը ներկայացնելիս ընկերությունից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:

**Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.**



Ընկերությունը ուսումնասիրում է բողոք-պահանջը և որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:



**Բողոք-պահանջի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին**

Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Ընկերությունը ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան:



Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝ ընկերության հստակ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել), թե բողոք-պահանջի քննության արդյունքը ի՞նչ փաստերի վրա է հիմնվում, բողոք-պահանջի քննության գործընթացի համար պատասխանատու ստորաբաժանման և (կամ) անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ում կարող եք դիմել նաև բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում, ինչպես նաև այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պատշապանելու համար ինչ միջոցառումներ կարող է ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին:

Գրավոր պատասխանը Ձեզ կներկայացվի Ձեր կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով:

**ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ**

Ծանոթացեք Ընկերության կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք Պատասխանում նշված անձի հետ:

**ՔԱՅԼ 4. ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵՁ ՉԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ**

*Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում ընկերության կողմից պատասխան չեք ստացել կամ բավարարված չեք բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանով, Դուք իրավունք ունեք պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին :*



**Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ**

Հաշտարար՝ .....

Գտնվելու վայրը՝ .....

Հեռ.՝ .....

Էլ. հասցե՝ .....

Ֆաքս՝ .....

Կայք՝ .....