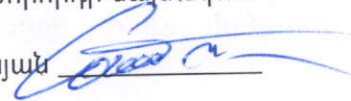


ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է՛

«ԱԷՍ Կրեդիտ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ Խորհրդի  
2019թ-ի նոյեմբերի 30-ի թիվ 1 որոշմամբ

Խորհրդի նախագահ՝

Էմիլ Սողոմոնյան



## ԿԱՐԳ

**ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԻՄՈՒՄ-ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ  
ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԿԱՅԱՑՄԱՆ**

Ուժի մեջ է՛ ընդունման պահից

Ք. Երևան 2019թ

## 1. ԿԱՐԳԻ ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

- **ՈՒՎԿ** – «ԱԷՍ 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 ՌԻՎԿ դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ:

## 2. ՆՊԱՏԱԿԸ ԵՎ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏԸ

Սույն կարգի նպատակն է սահմանել ՌԻՎԿ Հաճախորդների կողմից, ՌԻՎԿ 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 ՌԻՎԿ 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 ՌԻՎԿ Հաճախորդների շահերի պաշտպանության բավարար մակարդակ, Հաճախորդների Դիմումների պատշաճ ուսումնասիրության և դրանց արձագանքման արդյունքում, բարձրացնել Հաճախորդների սպասարկման որակը, ինչպես նաև ապահովել ՌԻՎԿ կողմից մատուցվող ծառայություններից Հաճախորդների առավելագույնս բավարարվածությունը և ՌԻՎԿ 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՝ ՌԻՎԿ Գործունեության վայրում կամ հեռախոսազանգի 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 ՈԻՎԿ 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՝ ՈԻՎԿ Գործունեության վայրում
- Արկղերի միջոցով,
- ՈԻՎԿ 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՝ ՈԻՎԿ Գործունեության վայրում Դիմում-բողոք ներկայացնելու դեպքում, ՈԻՎԿ 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. ՈԻՎԿ փոստային հասցեի միջոցով ներկայացված Դիմում-բողոքները ներկայացվում են Աշխատակազմ: Վերջիններս գործընթացն իրականացնում են համաձայն սույն Կարգի:

6.2.5. Դիմում-բողոքը ՈԻՎԿ Էլեկտրոնային հասցեին ներկայացվելու դեպքում գործընթացն իրականացվում է համաձայն սույն Կարգի:

6.2.6. Հեռակառավարման համակարգերի միջոցով ստացված Դիմում-բողոքները ՈԻՎԿ 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 ՌԿԿ Գործադիր տնօրենին: Մասնաճյուղերում Դիմում-բողոքները Գրանցամատյանում գրանցվում են տվյալ մասնաճյուղի Կառավարիչի կողմից: Վերջինս պարտավոր է 2 (երկու) աշխատանքային օրվա ընթացքում ՌԿԿ գործադիր տնօրենիին ներկայացնել Հաճախորդի Դիմում-բողոքի պատճեն՝ կից ներկայացնելով Մասնաճյուղի գրավոր պարզաբանումները և բացատրությունները Հաճախորդի Դիմում-բողոքի վերաբերյալ:
- 6.3. ՌԿԿ յուրաքանչյուր մասնաճյուղի վերաբերյալ, Հաճախորդների կողմից ներկայացված Դիմում-բողոքները 6 ամսյա պարբերականությամբ ներկայացվում են ՌԿԿ խորհրդին:
- 6.4. Հաճախորդների կողմից ներկայացված Դիմում-բողոքների ընդունումը չի կարող մերժվել ՌԿԿ կողմից՝ բացառությամբ այն դեպքերի, երբ ներկայացվել են անսնուն կամ ՌԿԿ 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 ՌԿԿ 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:

Սոնիթորինգների իրականացման ժամկետները և պատասխանատու անձինք սահմանվում են Գործադիր տնօրենի կարգադրությամբ:

## 7. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՁՆԵՐԻ ԸՆՆՈՒԹՅԱՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐ

- 7.1. ՈՒՎԿ 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 ՈՒՎԿ 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 թերթիների 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-ՊԱՅԱՆՁՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՄՆԵՐ, ԸՆՆԱՐԿՈՒՄ

- 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, Խանջյան փ 7 շենք, տարածքներ 12, 25 և 30:
  - Էլեկտրոնային եղանակով, [www.aescredit.am](http://www.aescredit.am) 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 ՌԿԿ 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 ՌԿԿ ներքին իրավական ակտերը:
- Բողոք-պահանջի հայտը ներկայացնում է Աշխատակազմ:

3) Աշխատակազմի կողմից Բողոք-պահանջի հայտը ընդունվում է, այնուհետև գրանցվում Գրանցամատյանում և սույն աշխատանքային օրվա ընթացքում ներկայացվում է ՌԿԿ 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 ՌԿԿ 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 ՌԿԿ ներքին իրավական ակտերը:
- Գրանցված Բողոք-պահանջը ներկայացնում է Մասնաճյուղի Կառավարիչին:

**2) Մասնաճյուղի Կառավարիչը՝**

- Տեղեկացնում է ՌԿԿ Պատասխանատու աշխատակցին գրանցված Բողոք-պահանջի Էության մասին:
- Բողոք-պահանջը գրանցելուց հետո 1 (մեկ) աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդի Բողոք-պահանջի հայտի պատճեն ներկայացնում է ՌԿԿ Գործադիր տնօրենին և ՌԿԿ 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 ՌԿԿ Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, Էլեկտրոնային հասցե և այլն):

**8.4. ՌԿԿ փոստային հասցեի միջոցով ներկայացված Բողոք-պահանջ**

8.4.1. ՌԿԿ 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 հաստատման 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. ԵԶՐԱՓՈՎԿԻՉ 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 պահանջներին 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 իրազեկում

# ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵՅԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ



Կազմակերպության աշխատակից պարտավոր է:

- Չեզ ուղղորդել բողոքների հարցերով վրադրող աշխատակցի մոտ.
- Տրամադրել հարցորդացման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է:

- Տեղեկացնել Ձեր իրավունքների և բողոքների քննության գործընթացի մասին.
- Տրամադրել կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձևը:

Կազմակերպության անվանումը

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով՝



- Եչեք Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:
- Անպայման վերցրեք ստացականը և պահպանեք մինչև հարցի վերջնական լուծումը:

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

## ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՎԱՐԱՐԻՆ, ԵՅԵ.

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

## ՄԱՌԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երկամ 0010, Ա. Սարգսյանի վրայ 15, Երևանի Պաշտպանության կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@fba.am)

## ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կապտասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում: (Երկամ 0010, Վ. Սարգսյան 6, +374 10 592 697, consumerinfo@cba.am)
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը Ձեր հարցը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրով նախնառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (բայլ 2):

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ



## ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՆԻ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

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

## ԴԱՏԱՐԱՆ

- Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան.
- Դատարանի վճիռը ենթակա 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:

«ԱԷՍ ԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ

**Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող ՍՏԱՅԱԿԱՆ**

**Բողոքը ներկայացնելու  
ամսաթիվը / տարեթիվը / ժամը**

--- / ----- / 20 թ. ժամը --- : ---

**Բողոքը ներկայացնող անձի՝**

-----  
անուն / ազգանուն

**Բողոք-պահանջի  
նույնականացման համարը  
(մուտքի գրանցման համարը)**

**Բողոք-պահանջը ընդունող  
աշխատակցի տվյալները՝**

-----  
անուն / ազգանուն

-----  
ստորագրություն

Հասցե՝ ք. Երևան, Խանջյան 72 12,25,30 տարածքներ Ջեռ. (374 10) -----

-----