



Կապիտալ  
ասեք  
մենեջմենթ

## 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 գրասենյակում պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցերի մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը՝

(ա) տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, ընկերությունում բողոք-պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին,

(բ) տրամադրում Հաճախորդների վեճերի լուծման բացատրական 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: Ընկերության հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության կանոններով հայտի հատուկ ձև չի սահմանվել: Ուստի հայտը կարող եք կազմել ազատ ոճով՝ պահպանելով կանոններով հայտի բովանդակությանը ներկայացվող նվազագույն պահանջները:

## **ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՑՐԵՔ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՋԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆԵՔ ՍՏԱՑԱԿԱՆԸ**

### **ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՋԻ ԼՐԱՑՄԱՆ ԵՎ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑ**

Կազմեք բողոք-պահանջը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ հասցեով (ՀՀ, ք. Երևան 0002, Ամիրյան 27, գրասենյակ 14): Հայտը ներկայացնելիս ընկերությունից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:

### **ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՋԻ 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 ինչ 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 պաշտպանելու համար ինչ միջոցառումներ կարող է ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին:

### ***ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ***

Ծանոթացեք Ընկերության կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունները: 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 պատասխանով, Դուք իրավունք ունեք պահանջ ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

**Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան**

**Հասցե՝ 0010, ք. Երևան, Մովսես Խորենացի փողոց 15,**

**«Էլիտ Պլազա» բիզնես կենտրոն 7-րդ հարկ**

**Հեռ.՝ (010) 582-421**

**Ֆաքս՝ (37410) 58-24-21**

**Կայք՝ [www.fsm.am](http://www.fsm.am)**