	«ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացի Կարգ	PR.R-01		
		Խմբագրություն՝ թիվ 2	Ուժի մեջ է 02.05.2022թ.-ից	Ներքին օգտագործման համար

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է՝
 «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ ԽՈՐՀՐԴԻ
 15/04/2022թ. թիվ Խ 15/04/22 որոշմամբ,
 Խորհրդի նախագահ՝



Գևորգ Պետրոսյան


«ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
 ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ
 ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԻ

ԿԱՐԳ

(ՆՈՐ ԽՄԲԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ)

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ԽՄԲԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ.....	3
1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ.....	3
2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ.....	3
3. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳԸ.....	4
4. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ.....	7
Հավելված 1.....	8
Հավելված 2.....	10
Հավելված 3.....	12
Հավելված 4.....	13

	«ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացի Կարգ	PR.R-01		
		Խմբագրություն՝ թիվ 2	Ուժի մեջ է 02.05.2022թ.-ից	Ներքին օգտագործման համար

ԽՄԲԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Խմբագրություն՝ թիվ 1, Հաստատված է «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ Խորհրդի նախագահի կողմից՝ 08.04.2013թ.-ին, ուժի մեջ է 01.05.2013թ.-ից,

Փոփոխություններ՝ նոր Կարգ:

Խմբագրություն՝ թիվ 2, Հաստատված է «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ Խորհրդի կողմից՝ 15.04.2022թ.-ին, ուժի մեջ է 02.05.2022թ.-ից,

Փոփոխություններ՝ ա) խմբագրվել են 2.1.2., 2.1.3., 2.1.4., 2.2., 3.13., 3.4.3., 3.5., 3.5.4., 3.7., 3.11. և 3.14.3. կետերը,

բ) վերանայվել են Հավելված 1-ը, Հավելված 2-ը և Հավելված 3-ը՝ կապված Կազմակերպության անվանման և հասցեի փոփոխության հետ,

գ) ավելացել են 3.4.4. կետը, 4.-րդ գլուխը, Հավելված 4-ը,

դ) այլ խմբագրական փոփոխություններ:

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. Սույն Կարգը մշակվել է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի և Հայաստանի Հանրապետության Կենտրոնական բանկի համապատասխան նորմատիվ իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան և սահմանում են «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՆԻՎԵՐՍԱԼ Վարկային Կազմակերպություն Սահմանափակ Պատասխանատվությամբ Ընկերություն (այսուհետ՝ Կազմակերպություն) դիմած հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության կարգը, որոշումների կայացման գործընթացները և հետագա քայլերը, որոնք ուղղված են Կազմակերպության հանդեպ ֆինանսական ոլորտում սպառողների իրավունքների և շահերի պաշտպանությանը, ինչպես նաև Կազմակերպության գործունեության նկատմամբ հանրության վստահության բարձրացմանը:

1.2. Կազմակերպություն դիմած հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության կարգը, Կազմակերպությանը դիմելուց և համապատասխան կարգը անցնելուց հետո, կարգավորվում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված դրույթներին համաձայն:


1.3. Կազմակերպությունը սույն Կարգը հասանելի է դարձնում հասարակությանը ցանկացած անձի պահանջով՝ դրա էլեկտրոնային տարբերակը ինտերնետային կայքում տեղադրելու միջոցով:

2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

2.1. Սույն Կարգում օգտագործվող հասկացությունները սույն Կարգի իմաստով ունեն հետևյալ նշանակությունները՝

2.1.1. **Հաճախորդ՝** 18 տարին լրացած ֆիզիկական անձ:

2.1.2. **Բողոք-պահանջ՝** հաճախորդի կողմից Կազմակերպությանը գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է Կազմակերպության՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է Հայաստանի Հանրապետության Կենտրոնական բանկի կողմից սահմանված առավելագույն գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ: Ընդ որում, բողոք-պահանջը

	«ԱՄՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացի Կարգ	PR.R-01		
		Խմբագրություն՝ թիվ 2	Ուժի մեջ է 02.05.2022թ.-ից	Ներքին օգտագործման համար

պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոք-պահանջի նկարագրությունը:

2.1.3. **Գործունեության վայր՝** Կազմակերպության գլխամասային գրասենյակ կամ մասնաճյուղ: Եթե Կազմակերպությունը 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:

2.1.4. **Պատասխանատու աշխատակից՝** Կազմակերպության Գործադիր տնօրենի տեղակալ կամ իր հանձնարարությամբ Կազմակերպության աշխատակից, որը պատասխանատու է բողոք-պահանջների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար:

2.1.5. **Բողոք-պահանջի քննության գործընթաց՝** գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և Կազմակերպության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, բողոք-պահանջի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:

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

3. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳԸ

3.1. Կազմակերպություն դիմած հաճախորդներն իրավունք ունեն Կազմակերպությանը ներկայացնել այնպիսի բողոք-պահանջներ, որոնք կապված են Կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ:

3.2. Կազմակերպության կողմից որևէ ծառայության բացակայությունը չի կարող հիմք հանդիսանալ բողոք-պահանջներ ներկայացնելու համար:


3.3. Կազմակերպությունը պարտավոր է քննարկել հաճախորդների բողոք-պահանջները, եթե դրանք ներկայացվել են 1 տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

3.4. Կազմակերպության կողմից սույն Կարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները՝

3.4.1. տեղեկատվությունը շարադրվում է հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,

3.4.2. տեղեկատվությունը շարադրվում է հայերեն լեզվով, հաճախորդի ցանկությամբ կարող է ընտրվել այլ լեզու,

3.4.3. տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում,

	«ԱՄՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացի Կարգ	PR.R-01		
		Խմբագրություն՝ թիվ 2	Ուժի մեջ է 02.05.2022թ.-ից	Ներքին օգտագործման համար

3.4.4. Սույն Կարգի իմաստով ներկայացուցչական հաճախորդ է համարվում միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, 30 տարեկան ֆիզիկական անձը:

3.5. Կազմակերպության ինտերնետային էջում և առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են, ինչպես նաև բողոք-պահանջը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Կազմակերպության պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է՝

3.5.1. վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը՝ համաձայն հավելված 1-ի,

3.5.2. բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը՝ համաձայն հավելված 2-ի,

3.5.3. հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը՝ համաձայն հավելված 3-ի,

3.5.4. «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 4-ի:

3.6. Կազմակերպության գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես ներկա է պատասխանատու աշխատակիցը, ով ընդունում է բողոք-պահանջները, պատասխանում է հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոք-պահանջների հետ:


3.7. Կազմակերպության գործունեության վայրում փակցվում հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոք-պահանջների քննության Կազմակերպության ներքին կանոններին: Հաճախորդի ցանկությամբ Կազմակերպությունը նրան տրամադրում է բողոք-պահանջների ընդունման և քննության իր ներքին կանոնները, ինչպես նաև հեռախոսահամարը, էլեկտրոնային հասցեն և այլն, որով հաճախորդները կարող են դիմել Կազմակերպությանը բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

3.8. Կազմակերպության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է հաճախորդի բողոք-պահանջը, կամ ում հաճախորդը հայտնել է բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

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

3.10. Կազմակերպության նկատմամբ բողոք-պահանջ ունեցող հաճախորդներն իրենց բողոք-պահանջներն արտահայտում են գրավոր տեսքով՝ համաձայն սույն Կարգի Հավելված 3-ի բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի: Հայտում պետք է հստակ և հասկանալի ձևով ներկայացվի բողոք-պահանջի էությունն ու հիմնավորումները:

3.11. Բողոք-պահանջը ստանալու դեպքում Կազմակերպությունը հաճախորդին տրամադրում է բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթը (ստացական), որում նշվում է բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (նշումը), բողոք-պահանջը ընդունողի ստորագրությունը և(կամ) Կազմակերպության կնիքը: Բողոք-պահանջը էլեկտրոնային (ինտերնետի) միջոցով ստանալու դեպքում բողոք-պահանջն էլեկտրոնային (ինտերնետի) միջոցով ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան

	«ԱՄՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊՈՐ Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացի Կարգ	PR.R-01		
		Խմբագրություն՝ թիվ 2	Ուժի մեջ է 02.05.2022թ.-ից	Ներքին օգտագործման համար

հաջորդ աշխատանքային օրը, Կազմակերպությունը հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոք-պահանջը, ներկայացնում է սույն կետում նշված տեղեկատվությունը: Հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և(կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Կազմակերպությունը բանավոր ներկայացնում է սույն Կարգի 3.7., 3.10. կետերով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել սույն Կարգի 3.5., 3.7. և 3.10. կետերով սահմանված տեղեկատվությունը: Կազմակերպությունը, նպատակահարմարության դեպքում, կարող է նաև հաճախորդին սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:

3.12. Ստանալով բողոք-պահանջ, Կազմակերպության Գործադիր տնօրենը կարգադրում է պատասխանատու աշխատակցին՝ քննել դրանում ներկայացված փաստերը և ներկայացնել առաջարկություններ վերջնական պատասխանի վերաբերյալ:

3.13. Կազմակերպությունը պարտավոր է հաճախորդին տրամադրել վերջնական պատասխան սույն Կարգի 3.11.-րդ կետում նշված բողոք-պահանջը ստանալու պահից 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Կազմակերպությունը վերջնական պատասխանը հաճախորդին տրամադրում է գրավոր տեսքով, փոստով կամ էլեկտրոնային փոստով, բողոք-պահանջի մեջ հաճախորդի նշված հասցեով:

3.14. Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Կազմակերպության վերջնական պատասխանը պետք է ներառի՝

3.14.1. Կազմակերպության հստակ դիրքորոշումը հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ,

3.14.2. Կազմակերպության որոշման պատճառաբանությունը,

3.14.3. պատասխանատու աշխատակցի անունը, ազգանունը, պաշտոնը (պատասխանատու ստորաբաժանման անվանումը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն),


3.14.4. նշում այն մասին, որ բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել պատասխանատու աշխատակցին,

3.14.5. նշում այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Հայաստանի Հանրապետության Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն,

3.14.6. տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

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

3.16. Սույն Կարգի 3.13.-րդ կետով սահմանված ժամկետում Կազմակերպության վերջնական պատասխանը չստանալու դեպքում հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում պահանջ

	«ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացի Կարգ	PR.R-01		
		Խմբագրություն՝ թիվ 2	Ուժի մեջ է 02.05.2022թ.-ից	Ներքին օգտագործման համար

ներկայացնելու Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի:

3.17. Կազմակերպության և հաճախորդների միջև կնքվող գործարքները նշում են պարունակում գործարքից բխող պահանջները Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնելու հնարավորության մասին՝ համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի:

4. ԵԶՐԱՓՈՒԿ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 4.1. Սույն Կարգը Կազմակերպության ներքին փաստաթուղթ է:
- 4.2. Սույն Կարգը հաստատվում է Կազմակերպության Խորհրդի կողմից:

Հավելված 1
 ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է՝
 «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ Խորհրդի
 «15» ապրիլի 2022թ. թիվ Խ 15/04/22 որոշմամբ

ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԲԱՑԱՏՐԱԿԱՆ ԱՄՓՈՓԱԳԻՐ



ՌԻՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ

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



Դատարան դիմելու դեպքում Ձեր և «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ 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 «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ միջև ծագած վեճը լուծում է Հաշտարարը՝ «**Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին**» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված կարգով: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի ծառայություններն **ԱՆՎՃԱՐ** են: Բողոք ունենալու դեպքում Դուք նախևառաջ պետք է դիմեք «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ: «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ-ն 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. Բողոք «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ-ին ներկայացնելուց հետո դեռ չի անցել 10 աշխատանքային օր,
2. Դուք չեք պահանջում դրամական կամ այլ գույքային հատուցում,
3. «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ 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՝ Փիրուզ Սարգսյան
 Գտնվելու վայրը՝ ՀՀ, ք. Երևան, Վ. Սարգսյան 26/1, 4-րդ հարկ, 411 սենյակ
 Հեռ.՝ (37410) 582322, 582321
 Էլ հասցե՝ info@fsm.am
 Ֆաքս՝ (37410) 582421
 Կայք՝ www.fsm.am



Սիրելի՛ հաճախորդ, հայտնում ենք Ձեզ, որ «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի հետ կնքված գրավոր համաձայնագրով հրաժարվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից:

	«ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացի Կարգ	PR.R-01		
		Խմբագրություն՝ թիվ 2	Ուժի մեջ է 02.05.2022թ.-ից	Ներքին օգտագործման համար

կիրառել պատասխանատվության միջոցներ, եթե պարզվի, որ «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ-ն խախտել է օրենքի պահանջները:




ՀՀ Կենտրոնական բանկ

Գտնվելու վայրը՝ ՀՀ, ք. Երևան, Վ. Սարգսյան 6
 Հեռ.՝ (37410) 592697
 Էլ հասցե՝ chairman@cba.am
 Ֆաքս՝ (37410) 565496
 Կայք՝ www.cba.am



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

Սիրելի հաճախորդ, հայտնում ենք Ձեզ, որ «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ-ն հրաժարվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից:
 Դա նշանակում է, որ «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ-ն չի կարող դատական կարգով վիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ դեմ կայացված որոշումները:

	«ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացի Կարգ	PR.R-01		
		Խմբագրություն՝ թիվ 2	Ուժի մեջ է 02.05.2022թ.-ից	Ներքին օգտագործման համար

Հավելված 2
 ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է՝
 «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ Խորհրդի
 «15» ապրիլի 2022թ. թիվ Խ 15/04/22 որոշմամբ

«ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ

Կազմակերպության դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթաց



- ➔ Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից Կազմակերպության դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված են Կազմակերպության կողմից մաքուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ:
- ➔ Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը ներառում է բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների տրամադրումը, հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և Կազմակերպության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը:

ՔԱՅԼ 1. Ծանոթացեք Ձեր իրավունքներին և բողոք-պահանջի քննության գործընթացին

- ➔ Կազմակերպության 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):
- ➔ Կազմակերպության պատասխանատու աշխատակիցը՝
 - ➔ տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, Կազմակերպությունում բողոք-պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին.
 - ➔ տրամադրում է **Հաճախորդների վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը**, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոք-պահանջների քննության՝ Կազմակերպության ներքին կանոնները և **Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձևը**.
 - ➔ Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջի ՀԱՅՏԸ:


ՔԱՅԼ 2. Լրացրեք բողոք-պահանջը և պահպանեք ստացականը



Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.
 Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային հասցեով՝ ՀՀ, ք. Երևան, 0033, Հ. Հակոբյան 3/20: Հայտը ներկայացնելիս Կազմակերպությունից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:

Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթացը.
 Կազմակերպությունը 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 Կազմակերպությունը ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան:

	«ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացի Կարգ	PR.R-01		
		Խմբագրություն՝ թիվ 2	Ուժի մեջ է 02.05.2022թ.-ից	Ներքին օգտագործման համար

Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝ Կազմակերպության 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 անունը, 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, ՀՀ Կենտրոնական բանկին:

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

ՔԱՅԼ 3. Ծանոթացեք պատասխանին

Ծանոթացեք Կազմակերպության 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 Ձեզ չի բավարարում


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



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան
 Գտնվելու վայրը՝ ՀՀ, ք. Երևան, Վ. Սարգսյան 26/1, 4-րդ հարկ, 411 սենյակ
 Հեռ.՝ (37410) 582322, 582321
 Էլ հասցե՝ info@fsm.am
 Ֆաքս՝ (37410) 582421
 Կայք՝ www.fsm.am



	«ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացի Կարգ	PR.R-01		
		Խմբագրություն՝ թիվ 2	Ուժի մեջ է 02.05.2022թ.-ից	Ներքին օգտագործման համար

Հավելված 4
 ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է՝
 «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ Խորհրդի
 «15» ապրիլի 2022թ. թիվ Խ 15/04/22 որոշմամբ

Հավելված 4
ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է՝
 «ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ Խորհրդի
 «15» ապրիլի 2022թ. թիվ 15/04/22 որոշմամբ



ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ



1 ԾԱՆՈԹԱՅԵ
ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ

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 քննության գործընթացի մասին:
- **Տրամադրել** կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձև:

«ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՆԻՎԵՐՍԱԼ ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ ՍՊԸ

2 ԴԻՄԵՔ

Գրավոր բողոք ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով.

 **ՀՀ, Երևան, 0033, Հ. Հակոբյան 3/20**
 **info@mycredit.am**


Ձեր բողոք կարող էք 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:

3 ԾԱՆՈԹԱՅԵ
ՊՏԱՍԻՄԱՆԻՆ

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


ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, Եթե.

- Ֆիզիկական անձ էք, 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 քննվում 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:

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

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

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ.

 **(+37460) 60-10-10**

ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

- Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագիր կնքելիս 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 դիմումը բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում:

ԴԱՏԱՐԱՆ

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

4 Բավարարված չէք
ԴԻՄԵՔ

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

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

Հարցերի դեպքում դիմեք

«ՄԱՅԿՐԵԴԻՏ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ, ՀՀ, Երևան, 0033, Հ. Հակոբյան 3/20, (+37460) 60 10 10, info@mycredit.am

(կազմակերպության անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամար, էլեկտրոնային փոստի հասցեն)