

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է՝
«ՖԻՆԲԱ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ խորհրդի
25.03.2009 թիվ 02/2009 որոշմամբ

«ՖԻՆԲԱ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ-ին ՈՒՂՂՎԱԾ
ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ԳՐԱՆՑՄԱՆ
ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

1. Սույն կարգը սահմանում է «ՖԻՆԲԱ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ-ին (այսուհետև՝ Կազմակերպություն) ուղղված հաճախորդների բողոք-պահանջների գրանցման և քննության ընթացակարգը: Սույն կարգի իմաստով հաճախորդ է համարվում ֆիզիկական անձը, որն օգտվում է Կազմակերպության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար:

2. Հաճախորդների բողոք-պահանջները քննարկելիս Կազմակերպությունը ղեկավարվում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով, «Վարկային կազմակերպությունների մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով, «Բաժնետիրական ընկերությունների մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով, Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի կողմից ընդունված այլ իրավական ակտերով, Կազմակերպության կանոնադրությամբ, Կազմակերպության կողմից ընդունված այլ իրավական ակտերով և սույն կարգով:

3. Սույն կարգը չի սահմանափակում հաճախորդների ֆինանսական

APPROVED by the resolution 02/2009 of the Board of Directors of "FINCA" UCO CJSC on 25.03.2009

Registration and Examination Procedure of Complaints and Claims Submitted To "FINCA" UCO CJSC

1. This regulation provides registration and examination procedure of customer complaints and claims submitted to "FINCA" UCO CJSC (hereinafter Company).

In this regulation the Customer is considered a physical person, who is provided services by the Company or has applied for the provision of services by the Company.

2. The complaints and claims of the Customers are examined by the Company according to the law of the Republic of Armenia "On Ombudsman of The Financial System", the Law of the Republic of Armenia "On Credit Organizations", the Law of the Republic of Armenia "On Joint Stock Companies", other legal acts adopted by the Central Bank of Armenia, Charter of the Company, other legal acts of the Company and this procedure.

3. This procedure does not limit Customers' rights to protect their rights by applying to the

համակարգի հաշտարարին կամ դատարանին դիմելով վեճը լուծելու իրավունքը:

4. Հաճախորդների բողոք-պահանջները, որոնք ընդունվել են Կազմակերպության տարբեր տարածքային ստորաբաժանումների կողմից, ստանալու պահից մեկ օրացուցային օրվա ընթացքում ուղարկվում են Կազմակերպության գլխամասի ադմինիստրատիվ բաժնին, որն էլ ընդունում և գրանցում է բողոք-պահանջը:

5. Բողոք-պահանջը պետք է ներառի՝

1. հաճախորդի անունը,
2. հաճախորդի փաստացի բնակության հասցեն և հեռախոսի համարը,
3. բողոքի կամ պահանջի բովանդակությունը, իսկ գույքային պահանջի դեպքում՝ պահանջի չափը,
4. հաճախորդի ստորագրությունը:

Բողոքը կամ պահանջը կարող է ստորագրել նաև հաճախորդի ներկայացուցիչը: Այդ դեպքում պահանջին կցվում է ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագրի պատճենը:

6. Ստացված բողոք-պահանջները գրանցվում են Կազմակերպության ադմինիստրատիվ բաժնում պահվող համապատասխան մատյանում:

Բողոք-պահանջը գրանցելիս մատյանում նշվում են.

ա. բողոք-պահանջի հերթական համարը և ստացման ամսաթիվը,

Ombudsman of the Financial System or Court.

4. Complaints/claims of the Customers received by different branches and representative offices should be sent to the administrative department of the head office of the Company within one day. The administrative department accepts and registers the complaint/claim.

5. Complaints and claims must include:

1. Name of the Customer
2. Customers actual address and telephone number
3. the subject matter of the complaint or claim. In case of a material Claim-the, amount of the claim.
4. Customer's signature.

Complaints/claims can be signed by the Customer's representative. In that case a duly issued Power of Attorney shall be attached to the complaint or claim.

6. The received complaints and claims must be registered in the appropriate registration journal kept at the Administrative Department.

The following data shall be registered at the journal with regard to the claim or complaint

1. Registration number and the date of receipt of the complaint or claim,

- բ. հաճախորդի անունը,
- գ. բողոք-պահանջի առարկան:

- 2. Customer's name,
- 3. Subject matter of the complaint/claim.

7. Կազմակերպության գլխավոր տնօրենը հարցի վերաբերյալ առաջարկությունների և պատասխանի նախապատրաստման նպատակով նշանակում է պատասխանատու ստորաբաժանում/ստորաբաժանումներ՝ կամ պատասխանատու անձ/անձանց՝ բողոք-պահանջի վրա համապատասխան մակագրություն անելու միջոցով:

7. General director of the Company assigns to a department/departments or an individual/individuals responsible for providing proposals on the response and drafting the response with regard to the issue by providing the name/names of the assignees on the complaint/claim.

8. Բողոք-պահանջը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին տրվում է գրավոր պատասխան այն դեպքում, երբ բողոք/պահանջը ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

8. Customer shall receive a written response within ten business days starting from the receipt of the complaint/claim in case of submitting the complaint/claim within one year starting from the day the Customer has become familiar or should have become familiar to the violation of his right.

9. Գլխավոր տնօրենի կողմից տվյալ բողոք-պահանջով նշանակված պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը, իսկ մի քանի պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարների/անձանց դեպքում գլխավոր տնօրենի կողմից մակագրած առաջին պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը/անձը բողոք-պահանջը ստանալու պահից երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում կազմում է պատասխանի նախագիծը, անհրաժեշտության դեպքում քննարկելով պատասխանը այլ պատասխանատու

9. The responsible manager or the first assignee in case of several responsible persons drafts the response within three business days starting from the receipt of the complaint/claim upon discussion with other responsible managers/ of departments in case of necessity. The assignee submits the draft response with all necessary documents to the General Council of the Company

ղեկավարների/անձանց հետ, և այն բոլոր անհրաժեշտ փաստաթղթերի հետ միասին ներկայացնում է Կազմակերպության Գլխավոր իրավախորհրդատուին: Պատասխանի նախագիծը ստանալու պահից երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում Կազմակերպության Գլխավոր իրավախորհրդատուն ուսումնասիրում է պատասխանը, անհրաժեշտության դեպքում քննարկելով պատասխանի բովանդակությունը պատասխանատու ստորաբաժանումների/անձանց հետ և նախագծում փոփոխություններ և լրացումներ կատարելով, պատասխանի մի օրինակի ներքևի մասում ստորագրում և վերադարձնում է այն պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարին կամ պատասխանատու անձին:

10. Պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը կամ պատասխանատու անձը Կազմակերպության Գլխավոր իրավախորհրդատուի կողմից ստորագրված պատասխանը ներկայացնում է Կազմակերպության գլխավոր տնօրենի ստորագրությանը: Պատասխանը պետք է հստակ արտահայտի Կազմակերպության դիրքորոշումը հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու մասին:

11. Պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարների/անձանց և/ կամ Գլխավոր իրավախորհրդատուի միջև պատասխանի բովանդակության շուրջ անհամաձայնություններ լինելու

The General Council reviews the response, discusses it with the responsible departments/individuals, makes revisions in case of necessity and puts his/her signature on the response and returns it to the responsible manager/ individual within three business days starting from the receipt the draft of the response.

10. The responsible manager /individual shall submits the response approved by the General Council to the General Director for obtaining his approval/signature. The response has to provide a clear standpoint of the Company on the denial, satisfaction or partial satisfaction of the complaint/claim.

11. In case of disagreements between the he responsible managers/persons and/or General Council on the text of the response, the final decision on the text of the response is made during the meeting convoked with the

դեպքում հրավիրվում է participation of the General Director.
խորհրդակցություն Գլխավոր տնօրենի
մասնակցությամբ, որի ընթացքում
կայացվում է որոշում պատասխանի
բովանդակության վերաբերյալ:

12. Բողոք-պահանջի պատասխանը
հաճախորդին ուղարկվում է
պատվիրված նամակով կամ հանձնվում
է առձեռն ադմինիստրատիվ բաժնի
կողմից՝ պատասխանի ստացումը
հավաստող հաճախորդի
ստորագրությամբ: Բողոք-պահանջի
պատասխանը հաճախորդին
տրամադրելու վերաբերյալ մատյանում
կատարվում է համապատասխան
գրանցում:

12. The administrative department sends the
response to the Customer via registered mail or
or submits the response personally to the
Customer with the signature confirming the
receipt of the response. The note about the
delivery of the response to the Customer is to be
registered in the journal.