

## **Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության ընթացակարգ**

1. Սույն ընթացակարգի իմաստով Բողոք-պահանջ է համարվում ֆիզիկական անձ հաճախորդ(ներ)ի կողմից «ՖԻՆՔԱ» ՈԻՎԵ ՓԲԸ-ի (այսուհետ՝ ՖԻՆՔԱ կամ Ընկերություն) դեմ ներկայացված գրավոր բողոք-պահանջը, որը կապված է ՖԻՆՔԱ-ի կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդ որում, բողոք-պահանջը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամարը, ինչպես նաև հաճախորդի էլեկտրոնային փոստի հասցեն), ստորագրությունը և բողոքի նկարագրությունը:
2. ՖԻՆՔԱ-ի գործունեության վայրում (գլխամաս և մասնաճյուղեր) փակցվում է հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ և ցանկության դեպքում ստանալ ՖԻՆՔԱ-ի՝ հաճախորդների բողոք-պահանջների քննությունը կարգավորող սույն ընթացակարգը:
3. Բացի այդ, ՖԻՆՔԱ-ի ինտերնետային էջում և առանձին թերթոսների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են
  - «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (տե՛ս համանուն հավելվածը),
  - Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (տե՛ս համանուն հավելվածը),
  - Այն հեռախոսահամարը, որի միջոցով հաճախորդները կարող են դիմել բողոք-պահանջի վերաբերյալ տեղեկատվություն ստանալու համար:

**Ծանոթություն:** ՖԻՆՔԱ-ն չի փոփոխում «Ինչ անել, եթե բողոք-պահանջ ունեք» ձևաթղթի դիզայնը և դրանում պարունակվող տեղեկատվությունը, ձևաթղթի «Կազմակերպության ապրանքային նշանը (լոգո)» հատվածում տեղադրում է իր պաշտոնական ապրանքային նշանը, «Դիմեք» տողի բաց թողնված հատվածում լրացնում է կազմակերպության անվանումը, պատասխանատու աշխատակցի էլեկտրոնային և փոստային հասցեները, իսկ ձևաթղթի ներքևի հատվածի «Հարցերի դեպքում դիմեք» նշագրված տողում լրացնում է կազմակերպության անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն:

4. Եթե հաճախորդի կողմից ներկայացված Բողոք-պահանջը համապատասխանում է սույն կարգով սահմանված բողոք-պահանջի սահմանմանը և պահանջներին, ապա անկախ ներկայացված Բողոք-պահանջի անվանումից կամ անվանման բացակայությունից, այն պետք է դիտարկվի որպես Բողոք-պահանջ և քննվի սույն ընթացակարգի պահանջներին համապատասխան, բացառությամբ սույն ընթացակարգով սահմանված դեպքերի:

**Ծանոթություն:** Ընդ որում, սույն ընթացակարգի իմաստով ՖԻՆՔԱ-ի դեմ ներկայացված Բողոք-պահանջ չեն կարող համարվել այն բողոքները, որոնք ՖԻՆՔԱ-ի կարծիքով առերևույթ և/կամ ակնհայտ անհիմն են, և/կամ ներկայացված են այնպիսի պահանջներ, որոնց քննությունը և/կամ բավարարումը ՀՀ գործող օրենսդրությամբ վերապահված է այլ իրավասու մարմիններին, և/կամ պարտավորությունները կատարված չլինելու պայմաններում ներկայացվել է պարտավորությունը կատարված և/կամ դադարած համարելու պահանջ, և/կամ ՖԻՆՔԱ-ի կարծիքով ներկայացված պահանջը կրում է ձևական բնույթ, և/կամ ներկայացվել են այնպիսի պահանջներ, որոնք ՖԻՆՔԱ-ի կարծիքով չեն համապատասխանում սույն ընթացակարգով սահմանված բողոք-պահանջի սահմանմանը և դրան ներկայացվող պահանջներին:

ՖԻՆՔԱ-ի դեմ ներկայացված գրավոր պահանջները (բողոք, խնդրանք, գրություն, դիմում և այլն) սույն ընթացակարգի իմաստով Բողոք-պահանջ համարելու կամ չհամարելու իրավասությունը (համապատասխանելիության և/կամ անհամապատասխանելիության վերաբերյալ որոշում կայացնելու իրավասությունը) պատկանում է սույն ընթացակարգի 11-րդ կետով սահմանված մարմիններին:

5. ՖԻՆՔԱ-ի գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի ՖԻՆՔԱ-ի պատասխանատու աշխատակից (հաճախորդների խորհրդատուն՝ ՀԽ), ով ընդունում է Բողոք-պահանջը, պատասխանում է հաճախորդի հարցերին՝ կապված Բողոք-պահանջների հետ:
6. Ընդ որում, ՖԻՆՔԱ-ի 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):
7. Այն դեպքում, երբ Բողոք-պահանջների հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում կամ տեսաձայնագրվում է, այդ մասին հաճախորդը պետք է նախապես տեղեկացվի:
8. Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջը համարվում է գրավոր ներկայացված, եթե բողոք-պահանջը առձեռն ներկայացվել է կամ փոստային ծառայության միջոցով ուղարկվել է ՖԻՆՔԱ-ի գործունեության վայր:
9. Հաճախորդի բանավոր Բողոք-պահանջը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում ֆինանսական կազմակերպությունը բանավոր ներկայացնում է սույն ընթացակարգի 8-րդ կետում սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում է, թե հաճախորդը որտեղից կարող է ձեռք բերել ՖԻՆՔԱ-ի՝ հաճախորդների բողոք-պահանջների քննությունը կարգավորող ընթացակարգը և 10-րդ կետով սահմանված ձևաթղթերը:
10. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը (ՀԽ-ն) պետք է
  - Բանավոր տեղեկացնի սույն ընթացակարգի 8-րդ կետում սահմանված տեղեկատվությունը,
  - Բանավոր տեղեկացնի այն մասին, որ հաճախորդը ցանկության դեպքում իրավասու է ձեռք բերել ՖԻՆՔԱ-ի՝ հաճախորդների բողոք-պահանջների քննությունը կարգավորող ընթացակարգը,
  - Տրամադրի «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը,
  - Տրամադրի հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացման ՖԻՆՔԱ հայտի ձևը:
11. ՖԻՆՔԱ-ն իր դեմ ներկայացված Բողոք-պահանջի վերաբերյալ որոշում (բավարարել և/կամ մասնակի բավարարել և/կամ մերժել և այլն) է կայացնում 10 (տասը) աշխատանքային օրվա ընթացքում: Ընդ որում, սույն ընթացակարգի իմաստով որոշում կայացնող իրավասու մարմին է համարվում ստորև նշված մարմիններից որևէ մեկը՝
  - ՖԻՆՔԱ-ի Գլխավոր տնօրենը,
  - ՖԻՆՔԱ-ի Վարչությունը,
  - ՖԻՆՔԱ-ի դեմ ներկայացված Բողոք-պահանջների քննության հանձնաժողովը, որը բաղկացած է ՖԻՆՔԱ-ի Գլխավոր ֆինանսական տնօրենից, Իրավաբանական բաժնի ղեկավարից և Ներքին վերահսկողության բաժնի ղեկավարից:
12. Բողոք-պահանջը առձեռն ստանալու դեպքում ՀԽ-ն հաճախորդին տրամադրում է Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), որում առնվազն նշվում է Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (նշումը), Բողոք-պահանջը ընդունողի ստորագրությունը: Անհրաժեշտության դեպքում պատասխանատու աշխատակիցը կարող է կապ հաստատել հաճախորդի հետ տեղեկատվության պարզաբանման, այլ փաստերի և փաստաթղթերի հավաքագրման համար, սակայն Բողոք-պահանջի ընդունման և

քննման ընթացքում հաճախորդից չեն կարող պահանջվել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք անհրաժեշտ չեն Բողոք-պահանջը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ որոնք հասանելի են ՖԻՆՔԱ-ին տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

13. ՖԻՆՔԱ-ն 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:
14. Տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.
  - տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,
  - տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդի և ֆինանսական կազմակերպության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,
  - տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար հեշտ ընթերցելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում

**Ծանոթություն:** *Սույն ընթացակարգի իմաստով ներկայացուցչական հաճախորդ է համարվում միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, 30 տարեկան ֆիզիկական անձը, եթե այլ թիրախային հաճախորդ նախատեսված չէ ֆինանսական կազմակերպության կողմից*

15. Հաճախորդին տրվող Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանի վերջնական տարբերակը պատրաստվում է Իրավաբանական բաժնի կողմից, որից հետո այն ներկայացվում է Գլխավոր տնօրենի և/կամ այլ իրավասու անձի հաստատմանը և ստորագրմանը: Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի.
  - ՖԻՆՔԱ-ի հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել Բողոք-պահանջը,
  - ՖԻՆՔԱ-ի որոշման պատճառաբանությունը,
  - Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),
  - գրառում այն մասին, որ Բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել նախորդ ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին),
  - գրառում այն մասին, որ Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական Բանկին կամ դատարան, կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:
  - Տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
16. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից հաճախորդին տրամադրվում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևը:



**Ծանոթություն:** ՖԻՆՔԱ-ի կողմից «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» և Բողոք-պահանջի ներկայացման ՖԻՆՔԱ հայտի ձևը հաճախորդին տրամադրելը չի կարող դիտվել որպես Ընկերության՝ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոքի՝ որպես Բողոք-պահանջ դիտարկելու և քննելու համաձայնություն:

**Ծանոթություն:** Այն դեպքում, երբ ֆինանսական կազմակերպությունը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի Բողոք-պահանջը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին: