

Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության ընթացակարգ

1. Հաճախորդի բողոք-պահանջ է համարվում վերջինիս կողմից (նաև՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով) ՖԻՆՔԱ ներկայացված գրավոր բողոք, որը կապված է ՖԻՆՔԱ-ի կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Բացառություն են կազմում «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» օրենքով սահմանված վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ կամ դրա հետ կապված պահանջներից ներկայացված բողոքները, որոնք կարող են կրել նաև ոչ գույքային բնույթ: 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. Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջը համարվում է գրավոր ներկայացված, եթե բողոք-պահանջը առձեռն ներկայացվել է կամ փոստային ծառայության միջոցով, ուղարկվել է ՖԻՆՔԱ-ի գործունեության վայր կամ էլեկտրոնային եղանակով հետևյալ հասցեին՝ concerns@finca.am:
3. ՖԻՆՔԱ-ն էլեկտրոնային եղանակով բողոք-պահանջը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, բողոքի ստացման նույն եղանակով ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոքը նույնականացնող տեղեկատվություն, ինչպես նաև սույն ընթացակարգի 11-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը՝ հնարավորության դեպքում:
4. Բողոք-պահանջը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստանալու և պատասխանը էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում՝ ՖԻՆՔԱ-ն բողոք-պահանջը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը Հաճախորդի՝ ՖԻՆՔԱ-ին հայտնի կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված բողոքում նշված էլեկտրոնային հասցեին կամ էլեկտրոնային կապի ցանկացած այլ եղանակով (ինտերնետ բանկինգ, բջջային հավելված, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն) կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով Հաճախորդին է ուղարկում բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոքը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև սույն ընթացակարգի 11-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը՝ հնարավորության դեպքում:
5. ՖԻՆՔԱ-ի գործունեության վայրում (զլխամաս 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:
6. Բացի այդ, ՖԻՆՔԱ-ի ինտերնետային էջում և առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են
 - «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը,
 - Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը),
 - Այն հեռախոսահամարը, որի միջոցով հաճախորդները կարող են դիմել բողոք-պահանջի վերաբերյալ տեղեկատվություն ստանալու համար:

Օանթություն: 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:

7. ՖԻՆՔԱ-ի գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի ՖԻՆՔԱ-ի պատասխանատու աշխատակից (Բիզնեսի զարգացման մենեջերը՝ ԲԶՄ), ով ընդունում է Բողոք-պահանջը, պատասխանում է Հաճախորդի հարցերին՝ կապված Բողոք-պահանջների հետ:
8. 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):
9. Այն դեպքում, երբ Բողոք-պահանջների հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում կամ տեսաձայնագրվում է, այդ մասին Հաճախորդը պետք է նախապես տեղեկացվի:
10. Հաճախորդի բանավոր Բողոք-պահանջը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում ֆինանսական կազմակերպությունը բանավոր ներկայացնում է սույն ընթացակարգի 2-րդ կետում սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում է, թե Հաճախորդը որտեղից կարող է ձեռք բերել ՖԻՆՔԱ-ի՝ հաճախորդների բողոք-պահանջների քննությունը կարգավորող ընթացակարգը և 11-րդ կետով սահմանված ձևաթղթերը:
11. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը (ԲԶՄ-ն) պետք է
 - Բանավոր տեղեկացնի սույն ընթացակարգի 2-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:
12. 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 վարչության ղեկավարից և Ռիսկերի, համապատասխանության և ներքին վերահսկողության վարչության ղեկավարից:
13. Բողոք-պահանջը առձեռն ստանալու դեպքում՝ ԲԶՄ-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:

14. 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:
15. 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 ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում

Օսնթություն: *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*
16. 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:
17. 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:

18. 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 12-րդ կետով սահմանված մարմիններին: