

**ՀԱՃԱՄՈՐԴՆԵՐԻՅ ՍՏԱՅՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ԵՎ (ԿԱՄ)
ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ԿԱՏԱՐՄԱՆ
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

1. Ընդհանուր դրույթներ

1.1 Սույն կարգը մշակվել է <<Վարկային կազմակերպությունների մասին>> ՀՀ օրենքի, ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի, Հայաստանի Հանրապետության Կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերի, <<Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին>> ՀՀ օրենքի, ինչպես նաև Կազմակերպության համապատասխան ներքին իրավական ակտերի պահանջների համաձայն:

1.2 Կազմակերպություն դիմած հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության ընթացակարգը, Կազմակերպությանը դիմելուց և համապատասխան ընթացակարգը անցնելուց հետո, կարգավորվում է <<Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին>> ՀՀ օրենքով սահմանված դրույթներին համաձայն:

1.3 Սույն կարգով սահմանված դրույթներն հնարավորինս մատչելի տարբերակներով հասանելի են դարձվում հանրությանը ծանուցվելով Կազմակերպության ինտերնետային կայքում, ինչպես նաև ցուցատախտակի վրա հիմնական կետերի հիաշատակամբ փակցված թերթիկով:

2 Բողոք-պահանջների ընդունման և քննության ընթացակարգը

2.1 Կազմակերպություն դիմած հաճախորդներն իրավունք ունեն Կազմակերպությանը ներկայացնել այնպիսի բողոք-պահանջներ, որոնք կապված են Կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայությունների, Կազմակերպության աշխատակիցների բարյացակամ վերաբերմունքի, ինչպես նաև Կազմակերպությանն ուղղված այլ պահանջների մերժման հետ:

2.2 Կազմակերպության նկատմամբ բողոք-պահանջ ունեցող հաճախորդներն իրենց բողոք-պահանջն արտահայտում են գրավոր դիմումի տեսքով ուղղված Կազմակերպության գործադիր տնօրենին: Դիմումում պետք է հստակորեն մանրամասնվի և հասկանալի ձևով ներկայացվի բողոք-պահանջի էությունն ու հիմնավորումները:

2.3 Կազմակերպությունը պարտավորություն է կրում սույն կարգի 2.2 կետում նշված բողոք-պահանջը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին գրավոր տրամադրել վերջնական պատասխան:

2.4 Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Կազմակերպության վերջնական պատասխանը պետք է արտահայտի Կազմակերպության հստակ դիրքորոշումը հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ:

2.5 Կազմակերպության վերջնական պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն կարգի 2.3 կետով սահմանված ժամկետում այն չստանալու դեպքում հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում պահանջ ներկայացնելու Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին համաձայն <<Ֆինանսական հաշտարարի մասին>> ՀՀ օրենքի:

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

2.7 Կազմակերպության գործադիր տնօրենը հաճախորդի կողմից ստացված բողոք-պահանջը քննում է շահագրգիռ ստորաբաժանման ղեկավարի, Կազմակերպության այլ ղեկավարների, աշխատակիցների և անհրաժեշտության դեպքում նաև Կազմակերպության խորհրդի անդամների և նախագահի հետ:

2.8 Կազմակերպության և հաճախորդների միջև կնքվող գործարքները նշում են պարունակում գործարքից բխող պահանջները Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնելու հնարավորության մասին համաձայն <<Ֆինանսական հաշտարարի մասին>> ՀՀ օրենքի: