

«Հաստատված է»

«Անիվ» հիմնադրամի հոգաբարձուների խորհրդի
20.01.09 թ. թիվ 1 նիստի թիվ 3 որոշմամբ

«Անիվ» հիմնադրամի հոգաբարձուների
խորհրդի նախագահ
Աշոտ Խաչատրյան

**«Անիվ» Ունիվերսալ ՎարկաՅին ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ ՍԱՀՄԱՆԱՓԱԿ
ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՄԲ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ**

**Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը
կարգավորող կարգ**

1. Ընդհանուր դրույթներ

Սույն կարգի նպատակն է «Անիվ» ունիվերսալ վարկային կազմակերպությունն սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերությունում (այսուհետ՝ Կազմակերպություն) կարգակերպել հաճախորդների բողոք-պահանջների արձանագրումը և հետագա քննումը, Կազմակերպությունում բարձրացնել հաճախորդների սպասարկման որակը, ձեռնարկել համապատասխան գործողություններ՝ հաճախորդների բողոք-պահանջները, խնդիրները և հնարավոր թերությունները նվազագույնի հասցնելու համար:

Սույն կարգի պահանջները իրականացնելիս Կազմակերպությունն առաջնորդվում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով, ՀՀ կենտրոնական բանկի կանոնակարգերով, հրահանգներով և Կազմակերպության կանոնադրությամբ:

Սույն կարգում օգտագործվող հիմնական հասկացություններն են՝

- **Հաճախորդ**՝ ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, որը դիմել է Կազմակերպությանը՝ նրա ծառայություններից օգտվելու համար կամ արդեն իսկ օգտվում է:
- **Բողոք-պահանջ**՝ Հաճախորդի կողմից Կազմակերպությանը ներկայացված գրավոր դիմում-պահանջ՝ իր խախտված իրավունքները վերականգնելու համար:
- **Պատասխանատու աշխատակից**՝ Կազմակերպության աշխատակից, որը գործադիր տնօրենի հրամանի համաձայն պատասխանատու է բողոք-պահանջների գրանցման, հաշվառման, գրանցամատյանի վարման, հաճախորդներին պատասխանների տրամադրման համար:
- **Պատասխանող ստորաբաժանում**՝ Կազմակերպության ստորաբաժանում (աշխատակից), որի գործունեությանն է առնչվում հաճախորդի բողոք-պահանջը:

2. Բողոք-պահանջների գրանցման, քննարկման և հաճախորդներին պատասխանելու գործընթացը

2.1 Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջները ներկայացվում են՝

- Կազմակերպության տնօրենին հասցեագրված գրավոր դիմումներ ներկայացնելու միջոցով,
- դիմում-բողոքները գրանցամատյանում գրառում կատարելու միջոցով:

2.2 Կազմակերպության պատասխանատու աշխատակիցը վարում է հաճախորդների բողոք-պահանջների գրանցամատյան:

2.3 Գրանցամատյանի թերթերը համարակալվում և թելակարվում են, ընդ որում, գրանցամատյանի վերջին թերթի կարի վրա պետք է փակցված լինի պիտակ, որի վրա պետք է նշվի էջերի քանակը, ստորագրվի գործադիր տնօրենի կողմից և կնքվի:

2.4 Գրանցամատյանը տեղադրվում է հաճախորդների համար տեսանելի և հասանելի վայրում:

2.5 Բողոք-պահանջ ներկայացնող հաճախորդը պետք է նշի իր անուն ազգանունը, նրա հետ կապ հաստատելու համար անհրաժեշտ տվյալները (բնակության հասցեն, հեռախոսահամարը, էլեկտրոնային փոստի հասցեն), բողոք-պահանջների ներկայացման ամսաթիվը, ժամը:

2.6 Յուրաքանչյուր աշխատանքային օրվա վերջում պատասխանատու աշխատակիցը ամփոփում է գրանցամատյանում առկա բողոք-պահանջները, ինչպես նաև առձեռն կամ փոստով ստացված նամակ-դիմումները և մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում դրանք ներկայացնում գործադիր տնօրենին:

2.7 Գրանցամատյանում առկա դիմումները պատասխանատու աշխատակիցը պատճենահանում է և գործադիր տնօրենին ներկայացնում է պատճենը, իսկ փոստով կամ առձեռն ստացված բողոք-պահանջների դեպքում՝ բնօրինակը:

2.8 Վերը նշված բողոք-պահանջները դիտվում են որպես Կազմակերպություն մուտք եղած նամակներ և գրանցվում են համապատասխան մատյանում:

2.9 Գործադիր տնօրենը մակագրում է բողոք-պահանջը, որից հետո մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխանատու աշխատակիցը մակագրված բողոք-պահանջը ներկայացնում է պատասխանող ստորաբաժանմանը: Վերջինս հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում գործադիր տնօրենին է ներկայացնում գրավոր բացատրություն/զեկուցագիր առկա բողոք-պահանջի վերաբերյալ: Գործադիր տնօրենը քննում է ներկայացված գրությունը, որից հետո Կազմակերպության կողմից պատրաստվում է պատասխան՝ պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու մասին, և պատասխանատու աշխատակիցը թղթային տարբերակով այն ուղարկում է հաճախորդին (եթե հաճախորդի կողմից պատասխանը ստանալու համար այլ տարբերակ չի նշվել):

2.10 Պատասխանատու աշխատակիցը և պատասխանող ստորաբաժանումը պարտավոր են հաճախորդին տրամադրել գրավոր պատասխան բողոք-պահանջները մուտքագրվելուց հետո առավելագույնը 10 (տասը) աշխատանքային օրվա ընթացքում:

2.11 Կազմակերպությունը պարտավոր չէ պատասխանել հաճախորդին այն դեպքում, երբ ներկայացվել է անանուն բողոք-պահանջ կամ հստակ շարադրված չէ բողոք-պահանջը կամ բողոք-պահանջը և (կամ) առաջարկությունը որևէ պատասխան չի ակնկալում:

3. Կազմակերպության համագործակցությունը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի հետ կապված՝ հաճախորդների Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացված բողոք-պահանջների հետ

3.1 Սույն կարգի և ՀՀ օրենսդրության պահանջներից ելնելով՝ Կազմակերպությունը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի պահանջով օրենքով սահմանված ժամկետում, իսկ նման ժամկետ սահմանված չլինելու դեպքում՝ ողջամիտ ժամկետում, ներկայացնում է փաստաթղթեր, տալիս է բացատրություններ և պարզաբանումներ, տրամադրում է պահանջի

հետ առնչվող իր մոտ առկա նյութերը, անգամ եթե դրանք պարունակում են բանկային, ապահովագրական կամ առևտրային գաղտնիք:

3.2 Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին վերը նշված փաստաթղթերի և տեղեկությունների ներկայացման պատասխանատուն պատասխանատու աշխատակիցն է:

3.3 Փաստաթղթերի և տեղեկությունների տրամադրման համար սահմանվում է ժամկետ՝ առավելագույնը տասնչորս օր:

3.4 Կազմակերպության և հաճախորդների միջև կնքվող պայմանագրերը նշում են պարունակում պայմանագրերից բխող պահանջները Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնելու մասին՝ Կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերով սահմանված ձևով:

4. Ֆինանսական հաշտարարի գրասենյակի օգտին կատարվող պարտադիր վճարումները

4.1 Կազմակերպությունը կատարում է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի օգտին վճարումներ յուրաքանչյուր եռամսյակ՝ հավասար չափաբաժիններով, մինչև ընթացիկ եռամսյակի առաջին ամսվա 20-ը:

4.2 Պարտադիր վճարումների չափը որոշվում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով:

5. Եզրափակիչ դրույթներ

5.1 Սույն կարգը ուժի մեջ է մտնում հաստատվելու պահից: