

«Հաստատված է»
«Անիվ» հիմնադրամի հոգաբարձուների խորհրդի
24.01.2019թ. թիվ 1 նիստի թիվ 3 որոշմամբ

«Անիվ» հիմնադրամի Հոգաբարձուների
խորհրդի նախագահ
Կարեն Նազարյան

«Անիվ» Ունիվերսալ ՎարկաՅին ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ ՍԱՀՄԱՆԱՓԱԿ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՄԲ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ

Հաճախորդների դիմում-բողոքների քննության գործընթացը,
բողոքների հաշվառումը, պահպանումը և գրանցումը
կարգավորող կարգ

1. Ընդհանուր դրույթներ

Սույն կարգով կարգավորվում է «Անիվ» ունիվերսալ վարկային կազմակերպությունն սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերությունում (այսուհետ՝ Կազմակերպություն) հաճախորդների բողոք-պահանջների արձանագրումը, հետագա քննումը, բողոքների հաշվառումը, գրանցումը և պահպանումը: Կարգի նպատակն է Կազմակերպությունում բարձրացնել հաճախորդների սպասարկման որակը, ձեռնարկել համապատասխան գործողություններ՝ հաճախորդների բողոքները, 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**՝ հաճախորդի կողմից գրավոր (այդ թվում՝ էլեկտրոնային) ձևով ներկայացված գրություն, դիմում, բողոք-պահանջ, որը պարունակում է պահանջ, դժգոհություն և որն ուղղված է Կազմակերպությանը, վերաբերվում է վերջինիս գործունեությանը և/կամ նրա կողմից մատուցվող ծառայություններին և պարունակում է գույքային կամ ոչ գույքային պահանջ:
- **Պատասխանատու աշխատակից**՝ Կազմակերպության աշխատակից, որը գործադիր տնօրենի հրամանի համաձայն պատասխանատու է բողոք-պահանջների գրանցման, հաշվառման, գրանցամատյանի վարման, հաճախորդներին պատասխանների տրամադրման և տեղեկատվական շտեմարանում տեղեկատվության լրացման համար:
- **Պատասխանող ստորաբաժանում**՝ Կազմակերպության ստորաբաժանում (աշխատակից), որի գործունեությանն է առնչվում հաճախորդի բողոք-պահանջը:
- **Տեղեկատվական շտեմարան**՝ Կազմակերպության կողմից լրացվող էլեկտրոնային փաստաթուղթ, որտեղ արտացոլվում է հաճախորդներից ստացված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը՝ համաձայն սույն կարգի Հավելված 1-ի:

2. Բողոք-պահանջների ընդունման, քննարկման և հաճախորդներին պատասխանելու գործընթացը, բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվության գրանցումը և պահպանումը

2.1 Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջները ներկայացվում են՝

- Կազմակերպության տնօրենին հասցեագրված գրավոր բողոք-պահանջներ ներկայացնելու միջոցով և/կամ
- դիմում-բողոքների գրանցամատյանում գրառում կատարելու միջոցով:

2.2 Կազմակերպության պատասխանատու աշխատակիցը վարում է հաճախորդների դիմում-բողոքների 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 ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ բողոքը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով) կամ էլեկտրոնային եղանակով ներկայացնելու դեպքում, դիմում-բողոքների գրանցամատյանում գրառում կատարելու դեպքում և որ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոքների քննության՝ Կազմակերպության ներքին կանոնները:

2.6. Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն ՀՀ Կենտրոնական բանկի սահմանած ձևի, և հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

2.7 Հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Կազմակերպությունը բանավոր ներկայացնում է սույն կանոնակարգի 2.5 կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը և բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

2.8 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:

2.9 Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում Կազմակերպությունը հաճախորդին տրամադրում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), որում նշվում է բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), բողոքը ընդունողի ստորագրությունը և Կազմակերպության կնիքը: Այն դեպքում, երբ բողոքը ստացվել է էլեկտրոնային եղանակով, Կազմակերպությունը նշված ստացականն ուղարկում է (ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը) այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացվել է բողոքը:

2.10 Այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն Կարգով սահմանված բողոքի պահանջներին, Կազմակերպությունն այն դիտարկում է որպես բողոք՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան՝ համաձայն սույն Կարգի:

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

2.12 Գրանցամատյանում առկա բողոք-պահանջները պատասխանատու աշխատակիցը պատճենահանում է և գործադիր տնօրենին ներկայացնում է պատճենը, փոստով կամ առձեռն ստացված բողոք-պահանջների դեպքում՝ բնօրինակը, իսկ էլեկտրոնային եղանակով ստացված բողոք-պահանջների դեպքում՝ էլեկտրոնային տարբերակը:

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

2.14 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 հիմնավորված 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): Չհաճախորդին տրված պատասխանը պետք է ներառի.

- պատասխանատու աշխատակցի տվյալները, կապի միջոցները,
- տեղեկատվություն այն մասին, որ պատասխանի հետ կապված հարցերի դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել պատասխանատու աշխատակցին:
- Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:
- Տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Բողոքը-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Կազմակերպությունը տրամադրում է, իսկ եթե բողոք-պահանջը ստացվել է էլեկտրոնային եղանակով, ապա ուղարկում է Կազմակերպության կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն ՀՀ Կենտրոնական բանկի սահմանած ձևի:

2.15 Կազմակերպությունը բողոք ստանալիս կամ այդ բողոքի քննության ընթացքում հաճախորդից չի կարող պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք անհրաժեշտ չեն բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու, հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ որոնք տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով հասանելի են Կազմակերպությանը, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

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

2.17 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:

2.18 Պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդներից ստացված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը հավաքագրում և լրացնում է տեղեկատվական շտեմարանում համաձայն սույն կարգի Չավելված 1-ի տարրերի:

2.19 Կազմակերպությունն ապահովում է, որպեսզի տեղեկատվական շտեմարանում պահպանվեն առնվազն 3 տարվա վաղեմություն ունեցող բողոքները:

2.20 Կազմակերպությունը Կենտրոնական բանկի պահանջով և պահանջում նշված ժամկետում Կենտրոնական բանկին տրամադրում է ստացված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվություն՝ սույն կարգի Չավելված 1-ի ձևաչափով:

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:

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

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

4. Եզրափակիչ դրույթներ

4.1 Սույն կարգը ուժի մեջ է մտնում հաստատվելու պահից:

