


«ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է»
«Կամուրջ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ Խորհրդի
2017թ. նոյեմբերի 03-ի որոշմամբ
/Թիվ 39 արձանագրություն/
Խորհրդի նախագահ



**«ԿԱՄՈՒՐՋ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ
ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳ**

Երևան 2017

	<p align="center">«ԿԱՄՈՒՐՋ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳ</p>	KMJ 90-01 ORD		
		<i>Խմբագրման ամսաթիվ 02/11/17</i>	<i>Խմբագրություն 1</i>	<i>Էջ 2/10</i>

ՆՊԱՏԱԿԸ

«Կամուրջ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ հաճախորդների բողոքների ընդունման և քննության կարգի (այսուհետ՝ կարգ) նպատակն է ֆինանսական ոլորտում «Կամուրջ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ-ի (այսուհետ՝ Ընկերության) հաճախորդների իրավունքների և շահերի պաշտպանությունը, նրանց պահանջների արագ, արդյունավետ քննարկումը և Ընկերության նկատմամբ հանրության վստահության բարձրացումը, բողոքների քննության, հաճախորդներին պատասխան գրության ներկայացման կարգի, բողոքների քննության կազմակերպման նվազագույն պահանջների սահմանումը:

ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ

Սույն Կարգը կիրառվում է Ընկերության մարքեթինգի, ՀԿ և գովազդի բաժնի, անձնակազմի կառավարման և իրավաբանական բաժինների, մասնաճյուղերի, ինչպես նաև այլ կառուցվածքային ու տարածքային ստորաբաժանումների կողմից:

ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ

ՀՀ քաղաքացիական օրենսգիրք	
«Վարկային կազմակերպությունների մասին» ՀՀ օրենք	
ՀՀ Կենտրոնական բանկի խորհրդի կողմից հաստատված Կանոնակարգ 8/04	

ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

«Ընկերության խորհուրդ»՝ Ընկերության բաժնետերերի կողմից ձևավորված ընդհանուր կառավարման կոլեգիալ մարմին:

«Ընկերության տնօրեն»՝ Ընկերության կանոնադրությամբ նախատեսված միանձնյա գործադիր մարմին:


«Ընկերության ներքին իրավական ակտ»՝ Ընկերության խորհրդի կողմից հաստատված և Ընկերությունում պարտադիր բնույթ ունեցող փաստաթուղթ:

«Հաճախորդ»՝ ֆիզիկական և իրավաբանական անձ ով օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար:

«Ներկայացուցչական հաճախորդ»՝ միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, 30 տարեկան ֆիզիկական անձ, եթե այլ թիրախային հաճախորդ նախատեսված չէ Ընկերության կողմից,

«Ֆինանսական համակարգի հաշտարար»՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով (այսուհետ նաև՝ Օրենք) սահմանված անձ:

«Բողոք»՝ հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների և (կամ) սպասարկման հետ և պարունակում է գույքային կամ ոչ գույքային բնույթի պահանջ:

	<p align="center">«ԿԱՄՈՒՐՋ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳ</p>	KMJ 90-01 ORD		
		<i>Խմբագրման ամսաթիվ</i> 02/11/17	<i>Խմբագրություն</i> 1	<i>Էջ</i> 3/10

«Կողմեր»՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը պահանջ ներկայացրած հաճախորդը և Ընկերությունը, որի դեմ ներկայացվել է բողոքը:

«Պատասխանատու աշխատակից»՝ Ընկերության գլխամասային գրասենյակում բողոքների ընդունման համար պատասխանատու աշխատակից է համարվում Անձնակազմի կառավարման բաժնի գործավար-ռեֆերենտը և մասնագետը, իսկ մասնաճյուղերում՝ գործավարը և ադմինիստրատորը, էլեկտրոնային և հեռախոսային կապերի միջոցով ներկայացված բողոքների դեպքում՝ Մարքեթինգի, ՀԿ և Գովազդի բաժնի Ջանգերի կենտրոնի մասնագետը:

«Բողոքների վերջնական պատասխանների կազմման համար պատասխանատու ստորաբաժանում»՝ Իրավաբանական բաժին:

«Գործունեության վայր»՝ Ընկերության գլխամաս կամ մասնաճյուղ: Եթե Ընկերությունը տվյալ ծառայությունը մատուցում է սպառողին երրորդ անձի (միջնորդի) միջոցով, ապա գործունեության վայր է համարվում նաև միջնորդի այն գլխամասը, մասնաճյուղը կամ այլ վայրը, որտեղ այդ ծառայությունը մատուցվում է:

ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԼՐԱՑՈՒՄՆԵՐ

ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

Հավելված 1	Գույքային բնույթի պահանջով բողոքի ներկայացման հայտ
Հավելված 2	Ոչ գույքային բնույթի պահանջով բողոքի ներկայացման հայտ
Հավելված 3	Ինչ անել, եթե բողոք ունեք
Հավելված 4	Ստացական

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ


1.1. Սույն կարգով կարգավորվում է Ընկերության հաճախորդների կողմից բողոքները ներկայացնելու, Ընկերության կողմից դրանք ընդունելու, ուսումնասիրելու և որոշում կայացնելու հետ կապված այլ հարաբերությունները:

1.2. Սույն կարգը մշակելիս Ընկերությունը ղեկավարվել է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով (այսուհետ՝ Օրենք) և Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհրդի կողմից հաստատված Կանոնակարգ 8/04-ի պահանջներով:

1.3. Ընկերությունն իր ինտերնետային էջում և առանձին թերթոնների ձևով իր գործունեության վայրում փակցնում է և մշտապես առկա են՝

- 1.3.1. Գույքային բնույթի պահանջով բողոքի ներկայացման հայտ (համաձայն՝ Հավելված 1-ի),
- 1.3.2. Ոչ գույքային բնույթի պահանջով բողոքի ներկայացման հայտ (համաձայն՝ Հավելված 2-ի),
- 1.3.3. «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (համաձայն՝ Հավելված 3-ի),
- 1.3.4. Ստացական (համաձայն՝ հավելված 4-ի):

1.4. Ընկերության գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի պատասխանատու կամ նրան փոխարինող աշխատակից, ով ընդունում է բողոքները, պատասխանում է Հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոքների հետ:

	<p align="center">«ԿԱՄՈՒՐՋ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳ</p>	KMJ 90-01 ORD		
		<i>Խմբագրման ամսաթիվ 02/11/17</i>	<i>Խմբագրություն 1</i>	<i>Էջ 4/10</i>

1.5. Ընկերության գործունեության վայրում փակցվում է հայտարարություն այն մասին, թե Հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ սույն Կարգին: Հաճախորդի ցանկությամբ Ընկերությունը նրան տրամադրում է սույն Կարգի պատճենը:

1.6. Ընկերությունն՝ իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում, հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել Ընկերությանը բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

1.7. Ընկերության գործունեության վայրում և ինտերնետային էջում, սույն կարգով սահմանված պարտադիր տեղադրման ենթակա տեղեկատվության չտեղադրման կամ անպատշաճ տեղադրման համար, պատասխանատու է Ընկերության մարքեթինգի, ՀԿ և Գովազդի բաժինը:

1.8. Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ստանալով հաճախորդի Բողոքը, կամ ում Հաճախորդը հայտնել է Բողոք ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է Հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում է պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ): Այն դեպքում, երբ Բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցն այդ մասին նախապես տեղեկացնում է Հաճախորդին:


1.9. Ընկերության կողմից սույն կարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

- տեղեկատվությունը շարադրվում է Ներկայացուցչական հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող, խիստ մասնագիտական բառեր, արտահայտություններ,
- տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Հաճախորդի և Ընկերության 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:

1.10. Ընկերության գլխամասային գրասենյակում և մասնաճյուղերում պարտադիր կարգով առկա են Բողոքների ընդունման արկղեր, որոնք պատասխանատու աշխատակցի կողմից բացվում են յուրաքանչյուր օրվա ավարտին՝ ժամը 17.00-ին, և արկղում առկա բողոքները Ընկերության գործառնության կարգին պահանջներին համապատասխան մուտքագրվում են և ներկայացվում Ընկերության տնօրենին: Ընդ որում, մասնաճյուղերում ներկայացված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը հասանելի է լինում միայն Պատասխանատու աշխատակցին, իսկ մասնաճյուղի ղեկավարը և աշխատակիցները կարող են տեղեկանալ այդ Բողոքի մասին Տնօրենի կողմից մակագրվելու դեպքում:

1.11. Ընկերության գլխամասային գրասենյակում և մասնաճյուղերում առկա Բողոքների արկղերը պետք է տեղադրված լինեն Հաճախորդների համար տեսանելի վայրում և Ընկերությունում տեղադրված տեսախցիկների տեսադաշտի շրջանակներում:

1.12. Ընկերության մարքեթինգի, ՀԿ և գովազդի բաժինը եռամսյակային պարբերականությամբ մինչև եռամսյակին հաջորդող 10-րդ օրը հաշվետվություն է ներկայացնում Ընկերության խորհրդին և տնօրենին, համահասցեագրելով Իրավաբանական բաժնի ղեկավարին՝ բողոքների քանակի, բնույթի, հիմքի և դրանց պատասխանների ներկայացման վերաբերյալ: Ընդ որում թղթային եղանակով ստացված Բողոքների

	<p align="center">«ԿԱՄՈՒՐՋ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳ</p>	KMJ 90-01 ORD		
		<i>Խմբագրման ամսաթիվ 02/11/17</i>	<i>Խմբագրություն 1</i>	<i>Էջ 5/10</i>

վերաբերյալ տեղեկատվություն Մարքեթինգի, ՀԿ և Գովազդի բաժինը ստանում է Ընկերության անձնակազմի կառավարման բաժնից:

ԳԼՈՒԽ 2. ԳՈՒՅՔԱՅԻՆ ԲՆՈՒՅԹԻ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐՈՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԿԱՐԳՆ ՈՒ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ, ԴՐԱՆՑ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆԸ

2.1. Սույն կարգով սահմանված ընթացակարգով Հաճախորդը կարող է գույքային բնույթի պահանջով Բողոքը ներկայացնել Ընկերությանը, եթե գտնում է, որ Ընկերության գործողությունների հետևանքով խախտվել է ՀՀ օրենսդրությամբ և Կողմերի միջև կնքված պայմանագրով սահմանված իր իրավունքները և Բողոքի արդյունքից ենթադրվում է, որ Հաճախորդի իրավունքների խախտման հետևանքով Հաճախորդը կրել է գույքային վնաս:

2.2. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.

- այն մասին, որ գույքային բնույթի պահանջով Բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով), այդ թվում ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում,
- այն մասին, որ Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոքների քննության՝ սույն կարգը:


2.3. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.

- Ընկերության կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 3-ի: Ընկերությունը չի կարող փոփոխել ձևաթղթի դիզայնը և դրանում պարունակվող տեղեկատվությունը: Ընկերությունը ձևաթղթի «Կազմակերպության ապրանքային նշանը (լոգո)» հատվածում տեղադրում է իր պաշտոնական ապրանքային նշանը, «Դիմեք» տողի բաց թողնված հատվածում լրացնում է Ընկերության անվանումը, պատասխանատու աշխատակցի էլեկտրոնային և փոստային հասցեները, իսկ ձևաթղթի ներքևի հատվածի «Հարցերի դեպքում դիմեք» նշագրված տողում լրացնում է Ընկերության անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն,
- Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

2.4. Բողոքն էլեկտրոնային (ինտերնետի) եղանակով ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Ընկերության մարքեթինգի, ՀԿ և գովազդի բաժնի զանգերի կենտրոնի մասնագետը Հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է գույքային բնույթի պահանջով բողոքը, ուղարկում է գույքային բնույթի պահանջով բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական)՝ համաձայն Հավելված 1-ի, որում նշվում է գույքային բնույթի պահանջով բողոքը ստանալու ամսաթիվը, գույքային բնույթի պահանջով բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև սույն կարգի 2.2 և 2.3 կետերով սահմանված տեղեկատվությունը: Էլեկտրոնային կամ բանավոր (հեռախոսակապի միջոցով) եղանակով բողոք ստանալու դեպքում նույն աշխատանքային օրը Ընկերության մարքեթինգի, ՀԿ և գովազդի բաժինը այդ մասին էլեկտրոնային եղանակով տեղեկացնում է Ընկերության տնօրենին և Իրավաբանական բաժնի ղեկավարին, համահասցեագրելով Ընկերության վերստուգողին՝ կցելով բողոքը: Ընկերության տնօրենի կողմից բողոքը մակագրվում է պատասխանատու աշխատակցին:

2.5. Գույքային բնույթի բողոքն Ընկերության յուրաքանչյուր աշխատակցի կողմից բանավոր ստանալու դեպքում վերջինս Հաճախորդին ուղղորդում է պատասխանատու աշխատակցի մոտ:

2.6. Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում Ընկերության Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին

	<p align="center">«ԿԱՄՈՒՐՋ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳ</p>	KMJ 90-01 ORD		
		<i>Խմբագրման ամսաթիվ</i> 02/11/17	<i>Խմբագրություն 1</i>	<i>Էջ 6/10</i>

տրամադրում է Գույքային բնույթի պահանջով բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական)՝ համաձայն Հավելված 1-ի, որում նշվում է բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), բողոքը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) Ընկերության կնիքը: Առձեռն ստացված բողոքը Գործավարության կարգին համապատասխան ներկայացվում է Ընկերության տնօրենին:

2.7. Հաճախորդի բանավոր գույքային բնույթի պահանջով բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Ընկերությունը բանավոր ներկայացնում է սույն կարգի 2.2 կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է Հաճախորդը ձեռք բերել սույն կարգի 2.3 կետով սահմանված տեղեկատվությունը: Ընկերությունը կարող է նաև Հաճախորդին սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:

2.8. Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն կարգի 2.1 կետի պահանջներին, Ընկերությունն այն դիտարկում է որպես գույքային բնույթի պահանջով բողոք՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան՝ Օրենքով սահմանված կարգով:

2.9. Ընկերությունը Բողոք ստանալիս կամ Բողոքի քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր.


- որոնք անհրաժեշտ չեն բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ
- որոնք հասանելի են Ընկերությանը տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

2.10. Ստանալով Բողոքը՝ Ընկերության տնօրենն այն մակագրում է Իրավաբանական բաժնին՝ կատարելու գույքային բնույթի պահանջով Բողոքի ուսումնասիրություն և պատրաստելու գույքային բնույթի պահանջով Բողոքի պատասխանի նախագիծ: Իրավաբանական բաժինը իրավասու է այլ ստորաբաժանումներից պահանջել և ստանալ անհրաժեշտ բացատրություններ, պարզաբանումներ, տեղեկություններ, փաստաթղթեր, Ընկերության աշխատողների և/կամ հաճախորդների հետ կազմակերպել քննարկումներ, ինչպես նաև կատարել անհրաժեշտ այլ գործողություններ: Այլ ստորաբաժանումների աշխատողները 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում Իրավաբանական բաժին են ներկայացնում պահանջված բոլոր տեղեկությունները:

2.11. Ընկերության տնօրենը ստորագրում է բողոքի վերջնական պատասխանը, որից հետո այն առձեռն հանձնվում է կամ ուղարկվում է Հաճախորդին:

2.12. Ընկերության կողմից Հաճախորդին տրված գույքային բնույթի պահանջով բողոքի վերջնական պատասխանն առնվազն ներառում է.

- Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել գույքային բնույթի պահանջով բողոքը,
- Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,
- գույքային բնույթի պահանջով բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),

	<p align="center">«ԿԱՄՈՒՐՋ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳ</p>	KMJ 90-01 ORD		
		<i>Խմբագրման ամսաթիվ</i> 02/11/17	<i>Խմբագրություն</i> 1	<i>Էջ</i> 7/10

- տեղեկատվություն այն մասին, որ գույքային բնույթի պահանջով բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին),

- տեղեկատվություն այն մասին, որ գույքային բնույթի պահանջով 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:

2.13. Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը տրամադրում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 3-ի, իսկ եթե Բողոքը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով, ապա նշված ձևաթուղթը ուղարկում է Հաճախորդին նույն եղանակով:

2.14. Այն դեպքում, երբ Ընկերությունը պարտավորվել է բավարարել Հաճախորդի գույքային բնույթի պահանջով բողոքը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

2.15. Ընկերության իրավաբանական անձ Հաճախորդի գույքային բնույթի բողոքը ֆինանսական հաշտարարին բողոքարկման ենթակա չէ:


ԳԼՈՒԽ 3. ՈՉ ԳՈՒՅՔԱՅԻՆ ԲՆՈՒՅԹԻ ՊԱՀԱՆՋՈՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԿԱՐԳՆ ՈՒ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ, ԴՐԱՆՑ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆԸ

3.1. Սույն կարգով սահմանված ընթացակարգով Հաճախորդը կարող է ոչ գույքային բնույթի պահանջով բողոքը ներկայացնել Ընկերությանը, եթե գտնում է, որ Ընկերության գործողությունների հետևանքով խախտվել է ՀՀ օրենսդրությամբ և կողմերի միջև կնքված պայմանագրով սահմանված իր իրավունքները, Ընկերության աշխատակիցները չարաշահել են իրենց լիազորությունները, ինչպես նաև թույլ են տվել այնպիսի գործողություններ, որոնցով վերջիններս խախտել են ՀՀ օրենսդրության կամ Ընկերության ներքին իրավական ակտերի դրույթները: Բողոքները կարող են կապված լինել վարկի սպասարկման, ինչպես նաև ցանկացած այլ հանգամանքի հետ:

3.2. Բողոքները կարող են ներկայացվել ինչպես գրավոր (առձեռն, փոստով կամ ինտերնետի միջոցով), այնպես էլ բանավոր եղանակով: Գրավոր եղանակով ստացված բողոքները մուտքագրվում են Ընկերության Գործավարության կարգի պահանջներին համապատասխան:

3.3. Բողոքի ներկայացման հայտը սահմանվում է համաձայն Հավելված 2-ի: Ընկերությունն իրավունք չունի չընդունել և քննարկման առարկա չդարձնել բողոքները նույնիսկ այն դեպքում, երբ չեն պահպանվել Բողոքի ներկայացման հայտի ձևին և բովանդակությանը ներկայացվող պահանջները:

3.4. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ Բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով), ինչպես նաև ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում: Բողոքն էլեկտրոնային

	<p align="center">«ԿԱՄՈՒՐՋ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳ</p>	KMJ 90-01 ORD		
		<i>Խմբագրման ամսաթիվ 02/11/17</i>	<i>Խմբագրություն 1</i>	<i>Էջ 8/10</i>

(ինտերնետի) եղանակով կամ Ընկերության մարքեթինգի, ՀԿ և գովազդի բաժնի զանգերի կենտրոնի կողմից բանավոր ստանալուց հետո Ընկերության մարքեթինգի, ՀԿ և գովազդի բաժինը նույն աշխատանքային օրը այդ մասին էլեկտրոնային եղանակով տեղեկացնում է Ընկերության տնօրենին և իրավաբանական բաժնի ղեկավարին, համահասցեագրելով Ընկերության վերստուգողին՝ կցելով բողոքը: Ընկերության տնօրենի կողմից բողոքը մակագրվում է պատասխանատու աշխատակցին:

3.5. Բողոքն Ընկերության յուրաքանչյուր աշխատակցի կողմից բանավոր ստանալու դեպքում վերջինիս Հաճախորդին ուղղորդում է պատասխանատու աշխատակցի մոտ:

3.6. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

3.7. Ընկերությունը Բողոքը ստանալիս կամ բողոքի քննության ընթացքում չի կարող հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր.

- որոնք անհրաժեշտ չեն բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ
- որոնք հասանելի են Ընկերությանը տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

3.8. Ստանալով Բողոքը՝ Ընկերության տնօրենը, բողոքի բնույթից ելնելով այն մակագրում է համապատասխան ստորաբաժանմանը՝ կատարելու բողոքի ուսումնասիրություն և պատրաստելու Բողոքի պատասխանի նախագիծ: Համապատասխան ստորաբաժանումն իրավասու է այլ ստորաբաժանումներից պահանջել և ստանալ անհրաժեշտ բացատրություններ, պարզաբանումներ, տեղեկություններ, փաստաթղթեր, Ընկերության աշխատողների և/կամ հաճախորդների հետ կազմակերպել քննարկումներ, ինչպես նաև կատարել անհրաժեշտ այլ գործողություններ: Այլ ստորաբաժանումների աշխատողները 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում համապատասխան ստորաբաժանմանն են ներկայացնում պահանջված բոլոր տեղեկությունները:

3.9. Բողոքի վերջնական պատասխանի նախագիծը համաձայնեցվում է Իրավաբանական բաժնի հետ:


3.10. Ընկերության տնօրենը ստորագրում է բողոքի վերջնական պատասխանը, որից հետո այն առձեռն հանձնվում կամ ուղարկվում է Հաճախորդին:

3.11. Ընկերության կողմից Հաճախորդին տրված Բողոքի վերջնական պատասխանն առնվազն ներառում է.

- Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,
- Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,
- Ոչ գույքային բնույթի պահանջով բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները, որի հետ կարող է կապ հաստատել Հաճախորդը (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

3.12. Ոչ գույքային բնույթի բողոքը քննվում և պատասխան է ներկայացվում Հաճախորդին 10 օրացուցային օրվա ընթացքում, բացառիկ դեպքերում Ընկերության տնօրենի համաձայնությամբ 10 օրացուցային օրյա ժամկետը կարող է երկարաձգվել, բայց ոչ ավել քան 1 ամիս:

3.13. Ընկերության աշխատողների կողմից գործող օրենսդրության և/կամ Ընկերության ներքին իրավական ակտերի հնարավոր խախտումների դեպքում Ընկերության տնօրենը հարցը ներկայացնում է

	<p align="center">«ԿԱՄՈՒՐՋ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳ</p>	KMJ 90-01 ORD		
		<p align="center"><i>Խմբագրման ամսաթիվ 02/11/17</i></p>	<p align="center"><i>Խմբագրություն 1</i></p>	<p align="center"><i>Էջ 9/10</i></p>

Էթիկայի և կարգապահական հարցերով հանձնաժողովի քննարկմանը, իսկ հանցակազմի հատկանիշներ պարունակող արարքների դեպքում համապատասխան քննությունն իրականացնելու նպատակով Ընկերությունը հաղորդում է ներկայացնում իրավապահ մարմիններին:

ԳԼՈՒԽ 4. ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 4.1. Սույն կարգով չկարգավորված բոլոր հարցերը լուծվում են օրենքի և դրա հիման վրա ընդունված նորմատիվ իրավական այլ ակտերի պահանջներին ու դրույթներին համապատասխան:
- 4.2. Սույն կարգն ուժի մեջ է մտնում 06.11.2017-ից:
- 4.3. Սույն կարգն ուժի մեջ մտնելուց օրվանից ուժը կորցրած է ճանաչվում «Կամուրջ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ հիմնադիր «Միկրո ձեռներեցության զարգացման բարեգործական հիմնադրամ»-ի Հոգաբարձուների խորհրդի 22.01.2011թ-ին հաստատած Ընկերության հաճախորդների բողոքների ընդունման և քննության կանոնակարգը:

