

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՒՅՈՒՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 1/9 PRO-0027-00
		Կազմվել է՝ 10/09/2014
		Փոփոխվել է՝

Հաճախորդների դժգոհությունների և բողոք-պահանջների քննարկման ընթացակարգ	
Նպատակը	«ԱՄՈՒՆԴԻ-ԱԿԲԱ ԱՍԵԹ ՄԵՆԵՋՄԵՆԹ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Ընկերություն) հաճախորդների դժգոհությունների և բողոք-պահանջների քննարկման ընթացակարգը (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) սահմանում է Հաճախորդներից ստացված Դժգոհությունների և Բողոք-պահանջների արագ և արդյունավետ քննարկման համար իրականացվող գործողությունները: Սույն Ընթացակարգով Ընկերությունը կարգավորում է նաև իր և Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջև փոխհարաբերությունները:
Կարգավորում եվ ընթացակարգեր	Amundi Group: PRO-070 Client complaints handling procedure «Հաճախորդի բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» Կանոնակարգ 8/04 «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենք
Հիմնական կանոն	Ընկերությունը պետք է արագ և բարեխիղճ ուսումնասիրի Հաճախորդներից ստացված Դժգոհությունները և Բողոք-պահանջները, համոզվի, որ Դժգոհությանը տրված պատասխանում ներառված տեղեկատվությունը ճիշտ է և տեղին, պահպանի յուրաքանչյուր Դժգոհության և դրանց լուծման համար իրականացվող միջոցառումների վերաբերյալ գրառումները:
Գործունեության ոլորտ	Ընթացակարգը տարածվում է Ընկերության գործունեության բոլոր ոլորտների վրա:
Առնչվող գործընթացներ	CFM-02 - Information, Advice, Prevention CFM-03 - Non-compliance risk controls CML-01 - Customer relationship management
Շահագրգիռ անձինք	Ընկերության ամբողջ անձնակազմ, ղիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատու, գործադիր տնօրենի օգնական


	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՇՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 2/9 PRO-0027-00
		Կազմվել է՝ 10/09/2014
		Փոփոխվել է՝

Մանրամասն ընթացակարգ


	<p style="text-align: center;">1. Սահմանումներ</p> <p>Սույն Ընթացակարգում օգտագործվող սահմանումներն ունեն հետևյալ նշանակությունը.</p> <ul style="list-style-type: none"> - «Օրենք»՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքը, - «Ֆինանսական համակարգի հաշտարար» (ՖՀՀ)՝ Օրենքով վերապահված լիազորություններն իրացնելու միջոցով հաճախորդների կողմից Ընկերության դեմ ներկայացված Բողոք-պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ, - «Հաճախորդ»՝ ֆիզիկական անձ, որն օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար, ինչը հավաստվում է լիազոր մարմնի կողմից տրված համապատասխան փաստաթղթերով, - «Դժգոհություն»՝ Հաճախորդի կողմից ներկայացված հիմնավորված կամ անհիմն բողոք, որը ներկայացվել է գրավոր կամ այլ ընդունելի միջոցներով, - «Բողոք-պահանջ»՝ Ֆինանսական հետևանք ունեցող դժգոհություն, որի դեպքում Հաճախորդը փոխհատուցվում է տեղի ունեցած սխալի համար կամ ելնելով գործարար հարաբերություններից (գործարար ժեստ), - «Պարասխանատու աշխատակից»՝ Ընկերության Գործադիր տնօրենի օգնական, ով պատասխանատու է փաստաթղթերի ընդունման և գրանցման, ինչպես նաև սույն Ընթացակարգով սահմանված գործառնությունների համար: <p>Սույն ընթացակարգում օգտագործված այլ հասկացություններ ունեն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքում և այլ օրենքներում ունեցած նշանակությունը:</p> <p>Այս Ընթացակարգը չի կարող օգտագործվել հետևյալ դեպքերում.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Տեղեկատվության ստացման կամ սխալի ուղղման հարցում կամ
--	--

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 3/9 PRO-0027-00
		Կազմվել է՝ 10/09/2014
		Փոփոխվել է՝


	<p>առաջարկությունների արտահայտման կամ օգուտների ստացման միջնորդության դեպքերում, որոնք կարող են լինել գործարար բանակցությունների արդյունք և կարող են բերել ֆինանսական արտահոսքի, զեղչերի կամ բացառությունների կիրառման,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Իրավական կամ իրավաբանական բնույթի հարցումների դեպքում (փաստաբանի նամակ, պաշտոնական տեղեկացում, դատական ծանուցագիր, դատական ակտերի հարկադիր կատարման մարմինի հարցում), որոնք պետք է դիտարկվեն իրավաբանական վարչության կողմից որպես նախադատական և դատական դեպքերում կիրառվող գործընթացների մի մասը, - Կարգավորող մարմնից ստացված հարցումներ: <p style="text-align: center;">2. Դժգոհությունների և Բողոք-պահանջների ներկայացման գործընթացը</p> <p>Հաճախորդն իրավունք ունի արտահայտելու իր բողոքն Ընկերությանը՝ անկախ այն հանգամանքից, թե նման իրավունք Հաճախորդի և Ընկերության միջև կնքված պայմանագրով (եթե առկա է) նախատեսված է, թե ոչ: Ընկերությանը դիմելու Հաճախորդի իրավունքը սահմանափակող համաձայնությունը կամ պայմանն առոչինչ է:</p> <p>Ընկերությունը պարտավոր է քննարկել Հաճախորդի Բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է խնդրի կամ հնարավոր խնդրի մասին:</p> <p>Դժգոհությունը կամ Բողոք-պահանջը կարող է ստորագրել Հաճախորդի ներկայացուցիչը: Այդ դեպքում պետք է կցվի ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագրի պատճենը:</p>
--	---

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՇՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 4/9 PRO-0027-00
		Կազմվել է՝ 10/09/2014
		Փոփոխվել է՝


	<p>Ընկերության կողմից Դժգոհությունը կամ Բողոք-պահանջն ընդունելու, քննելու և որոշում կայացնելու կապակցությամբ Հաճախորդից որևէ վճար չի գանձվում:</p> <p>Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի Դժգոհությունը կամ Բողոք-պահանջը, կամ ում Հաճախորդը հայտնել է Դժգոհություն կամ Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ: Աշխատակիցը նաև պետք է տեղեկացնի Պատասխանատու աշխատակցին և Ռիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատուին հնարավոր Դժգոհության կամ Բողոք-պահանջի մասին:</p> <p>Եթե Հաճախորդը Պատասխանատու աշխատակցին տեղեկացնում է Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, ապա Պատասխանատու աշխատակիցը տեղեկացնում է այն մասին, որ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Բողոք-պահանջը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր ներկայացնելու դեպքում, ինչպես նաև էլեկտրոնային կարգով (ինտերնետով) Ընկերության էլեկտրոնային հասցեին՝ info-armenia@amundi.com-ին, ուղարկելու դեպքում: Այն պետք է պարունակի մանրամասն անհրաժեշտ տեղեկություններ, - Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն ընթացակարգի պատճենը: <p>3. Բողոք-պահանջի սահմանումը</p> <p>Հավանական դժգոհությունը ստանալուց անմիջապես հետո Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է այն Ռիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատուին՝ սկզբնական վերլուծություն իրականացնելու համար: Ռիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատուն վերլուծում է դրա բովանդակությունը և որոշում է, արդյոք դա կարող է դիտարկվել որպես Դժգոհություն կամ Բողոք-պահանջ, կամ չի կարող:</p>
--	---

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՇՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 5/9 PRO-0027-00
		Կազմվել է՝ 10/09/2014
		Փոփոխվել է՝


	<p>1 աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդին պետք է տրվի ստացական.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Եթե Դժգոհությունը կամ Բողոք-պահանջը ստացվել է թղթային տարբերակով, ապա Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին է տրամադրում թղթային ստացական (Հավելված 4), - Եթե Դժգոհությունը կամ Բողոք-պահանջը ստացվել է էլեկտրոնային փոստի միջոցով, ապա Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդի էլեկտրոնային հասցեին է ուղարկում էլեկտրոնային ստացական (Հավելված 5): <p>Բողոք-պահանջների դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին է տրամադրում.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը(Հավելված 1), - Ընկերությունում Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը (Հավելված 2), - Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 3): <p>Բոլոր Դժգոհությունները և Բողոք-պահանջները գրանցվում են Պատասխանատու աշխատակցի կողմից Մուտքային փաստաթղթերի մատյանում, ինչպես նաև Դժգոհությունների և Բողոք-պահանջների տվյալների բազայում՝ ռիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատուի կողմից: Բոլոր ստացված Դժգոհությունների և Բողոք-պահանջների վերաբերյալ գրառումներն Ընկերության կողմից պետք է պահպանվեն առնվազն 7 տարի՝ ստացման ամսաթվից հետո:</p> <p>4. Քննության փուլ</p> <p>Ռիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատուն տեղեկացնում է Գործադիր տնօրենին: Ռիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատուն կարող է քննարկել Դժգոհության կամ Բողոք-պահանջի բովանդակությունը բոլոր շահագրգիռ անձանց հետ (իրավաբաններ, կառավարիչներ և այլն): Դժգոհության կամ Բողոք-պահանջի քննությունից հետո Ռիսկերի և</p>
--	--

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՇՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 6/9 PRO-0027-00
		Կազմվել է՝ 10/09/2014
		Փոփոխվել է՝


	<p>համապատասխանության գծով պատասխանատուն ներկայացնում է համապատասխանության կարծիք, որպեսզի Հաճախորդին տրվող պատասխանն ուղարկվի 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:</p> <p>Ընկերությունը Կենտրոնական բանկին տեղեկացնում է Դժգոհության կամ Բողոք-պահանջի վերաբերյալ, եթե այն կարող է ունենալ համակարգային ազդեցություն:</p> <p style="text-align: center;">5. Հաճախորդին տրվող պատասխանը</p> <p>Հաճախորդին ուղարկվող պատասխանը պետք է պարունակի.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ընկերության հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի Բողոք-պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ, - Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը, - Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ոսիկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատուի տվյալները, - տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել վերևի ենթակետում նշված անձին, - տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել ՖՀՀ-ին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ կամ դատարան, - տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ՖՀՀ-ին: <p>Այն դեպքում, երբ Ընկերությունը մերժում է կամ մասնակի բավարարում է Բողոք-պահանջը, Ընկերությունը Հաճախորդին ևս մեկ անգամ տրամադրում է Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (Հավելված 1):</p>
--	--

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՇՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 7/9 PRO-0027-00
		Կազմվել է՝ 10/09/2014
		Փոփոխվել է՝


	<p style="text-align: center;">6. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ փոխհարաբերությունները</p> <p>Եթե Հաճախորդը 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ընկերությունից չի ստանում պատասխան կամ վերջնական պատասխանը չի բավարարում նրան, ապա նա իրավունք ունի դիմելու ՖՀՀ-ին 6 ամսվա ընթացքում:</p> <p>ՖՀՀ-ը իրավունք ունի քննելու Հաճախորդից ստացված Բողոք-պահանջը, եթե նյութական փոխհատուցման չափը չի գերազանցում 10 միլիոն ՀՀ դրամը:</p> <p>Ընկերությունը պարտավոր է համագործակցել ՖՀՀ-ի հետ վերջինիս պահանջով Օրենքով սահմանված ժամկետում, իսկ նման ժամկետ սահմանված չլինելու դեպքում՝ ողջամիտ ժամկետում ներկայացնել բացատրություններ, պահանջվող փաստաթղթեր, եթե անգամ դրանք պարունակում են գաղտնի տեղեկատվություն:</p> <p>ՖՀՀ-ը Հաճախորդի կողմից իրեն ներկայացված Բողոք-պահանջի պատճենն ուղարկում է Ընկերությանը: Ռիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատուն տեղեկացնում է Գործադիր տնօրենին Բողոք-պահանջի վերաբերյալ և քննարկում է դրա բովանդակություն բոլոր շահագրգիռ անձանց հետ:</p> <p>Ընկերության կամ Հաճախորդի խնդրանքով ՖՀՀ-ը կարող է հրավիրել կողմերին՝ վերջիններիս բանավոր բացատրություններն ու պարզաբանումները ստանալու նպատակով:</p> <p>ՖՀՀ-ից ստացված բոլոր փաստաթղթերն ուսումնասիրելուց հետո Ռիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատուն տալիս է համապատասխանության կարծիք:</p>
--	--

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 8/9 PRO-0027-00
		Կազմվել է՝ 10/09/2014
		Փոփոխվել է՝

	<p>Հիմնվելով Համապատասխանության կարծիքի վրա նա պետք է պատասխան նամակ ուղարկի ՖՀՀ-ին Բողոք-պահանջը ստանալուց 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Նամակում արտահայտվում է Ընկերության հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի Բողոք-պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ: Պատասխան նամակին կցվում են նաև Բողոք-պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև ՖՀՀ-ի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ:</p> <p>Ընկերության պատճառաբանված դիմումի հիման վրա 14-օրյա ժամկետը ՖՀՀ-ի կողմից կարող է երկարաձգվել ևս 7 աշխատանքային օրով:</p> <p>Ընկերությունը չի հրաժարվել ՖՀՀ-ի որոշումները վիճարկելու իրավունքից: Դա նշանակում է, որ Ընկերությունը կարող է որոշ դեպքերում դատական կարգով վիճարկել ՖՀՀ-ի կողմից Ընկերության դեմ կայացված որոշումները:</p>
Վերահսկողական համակարգ	<p>Ստացված Դժգոհությունների և Բողոք-պահանջների գծով իրականացվում են եռամսյակային ստուգումներ:</p> <p>Ստուգումների արդյունքների վերաբերյալ եռամսյակային կտրվածքով հաշվետվություն է ներկայացվում ներքին վերահսկողության հանձնաժողովին և Ամունդի Գրուպի Համապատասխանության ստորաբաժանմանը:</p>
Հավելվածներ	<p>Հավելված 1. Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիր, Հավելված 2. Ընկերության դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթաց Հավելված 3. Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձև Հավելված 4. Հաճախորդի դժգոհության կամ բողոք-պահանջի ստացական</p>

	<p align="center">ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՇՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ</p>	<p align="center">Էջ : 9/9 PRO-0027-00</p>
		<p align="center">Կազմվել է՝ 10/09/2014</p>
		<p align="center">Փոփոխվել է՝</p>

	<p>Հավելված 5. Հաճախորդի դժգոհության կամ բողոք-պահանջի էլեկտրոնային ստացական</p>
--	--

	ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 1/2 PRO-0027-00
		Կազմվել է՝ 10/09/2014
		Փոփոխվել է՝

Հավելված 1

Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիր

Հավելված 1
Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական
բանկի խորհրդի 2009 թվականի հուլիսի 28-ի
թիվ 225-Ն որոշման Հավելվածի

Ուշադրություն. սիրելի՛ հաճախորդ, Ձեր իրավունքները կարող են պաշտպանվել ինչպես դատական կարգով, այնպես էլ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

➤ Դատարան դիմելու դեպքում Ձեր և «Ամունդի-ԱԿԲԱ ասեթ մենեջմենթ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Ընկերություն) միջև ծագած վեճը լուծում է դատարանը: Դուք կարող եք դիմել դատարան բողոքի քննության ցանկացած փուլում: Դատարանի վճիռը չի կարող վերանայվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

➤ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու դեպքում Ձեր և Ընկերության միջև ծագած վեճը լուծում է Հաշտարարը՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի ծառայություններն ԱՆՎՃԱՐ են:


Բողոք ունենալու դեպքում Դուք նախևառաջ պետք է դիմեք Ընկերությանը:

Ընկերությունը պարտավոր է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխանել Ձեր բողոքին: 10 օրից պատասխանը ստանալուց հետո կամ, եթե պատասխան չեք ստացել, առանց դրա, Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը, եթե՝

1. Բողոքը Ընկերությանը ներկայացնելուց հետո դեռ չի անցել 10 աշխատանքային օր,
2. Դուք չեք պահանջում դրամական կամ այլ գույքային հատուցում, Ձեր կողմից պահանջվող հատուցումը գերազանցում է 10 միլիոն դրամը (կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը),
3. Ընկերության պատասխանը ստանալուց հետո անցել է ավելի քան վեց ամիս,
4. Ձեր կողմից բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել մինչև 2008թ. օգոստոսի 2-ը:

Զգուշացնում ենք նաև, որ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը, եթե այն քննվում է դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) կողմից կամ արդեն իսկ առկա է այդ բողոքի վերաբերյալ դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) վճիռը:

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 2/2 PRO-0027-00
		Կազմվել է՝ 10/09/2014
		Փոփոխվել է՝

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան
Գտնվելու վայրը՝ Մ. Խորենացի փող. 15,
 0010 Երևան, Հայաստան
Հեռ՝ +(37410) 58-23-22, 58-23-21
Էլ. հասցե՝ info@fsm.am
Ֆաքս՝ + (37410) 58-24-21
Կայք՝ www.fsm.am


Սիրելի՛ հաճախորդ, հայտնում ենք Ձեզ, որ Ընկերությունը չի հրաժարվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից: Դա նշանակում է, որ Ընկերությունը կարող է որոշ դեպքերում դատական կարգով վիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Ընկերության դեմ կայացված որոշումները:

➤ Դուք կարող եք նաև բողոքներով դիմել Կենտրոնական բանկ: Տեղեկացնում ենք, որ Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ լուծել Ձեր և Ընկերության միջև վեճերը, սակայն կարող է Ընկերության նկատմամբ կիրառել պատասխանատվության միջոցներ, եթե պարզվի, որ Ընկերությունը խախտել է օրենքի պահանջները:

«Վ Կենտրոնական բանկ

Հասցե՝ ք.Երևան, Վազգեն Սարգսյան 6
Հեռ.՝ (+374 10) 58 38 41
Էլ. հասցե՝ mcba@cba.am
Ֆաքս՝ (374 10) 523 852
Կայք՝ www.cba.am

Հարգելի՛ հաճախորդ, հայտնում ենք, որ եթե Ձեր և Ընկերության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, դա նշանակում է, որ Ընկերության հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: Դուք զրկվում եք Ընկերության հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերի կապակցությամբ դատարան դիմելու իրավունքից: Արբիտրաժային տրիբունալի վճիռները, որպես կանոն, դատարանի կողմից վերանայման ենթակա չեն:

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՇՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 1/3 PRO-0027-00
		Կազմվել է՝ 10/09/2014
		Փոփոխվել է՝

Հավելված 2

«Ամունդի-ԱԿԲԱ ասեթ մենեջմենթ» ՓԲԸ

Ընկերության դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթաց

Հավելված 2

Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի
խորհրդի 2009 թվականի հուլիսի 28-ի
թիվ 225-Ն որոշման Հավելվածի

- Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից ընկերության դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված է ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:

- Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը ներառում է բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների տրամադրումը, հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և ընկերության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը:

ՔԱՅԼ 1. Ծանոթացեք ձեր իրավունքներին եվ բողոք-պահանջի քննության գործընթացին

- Ընկերության ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ տվյալ գլխամասային գրասենյակում կամ մասնաճյուղում պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):


- Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը՝

- ✓ տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, ընկերությունում բողոք-պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին,

- ✓ տրամադրում է Հաճախորդների վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոք-պահանջների քննության՝ ընկերության ներքին կանոնները և Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձևը:

- ✓ Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջի ՀԱՅՏԸ:

ՔԱՅԼ 2. Լրացրեք բողոք-պահանջը եվ պահպանեք ստացականը

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՎՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 2/3 PRO-0027-00
		Կազմվել է՝ 10/09/2014
		Փոփոխվել է՝

- Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.
 Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային հասցեով (ք. Երևան, Վ. Սարգսյան 10, 100-101 տարածք): Հայտը ներկայացնելիս ընկերությունից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:

- Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.
 Ընկերությունը ուսումնասիրում է բողոք-պահանջը և որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

- Բողոք-պահանջի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին
 Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Ընկերությունը ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան:

Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝ ընկերության հստակ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել), թե բողոք-պահանջի քննության արդյունքը ի՞նչ փաստերի վրա է հիմնվում, բողոք-պահանջի քննության գործընթացի համար պատասխանատու ստորաբաժանման և (կամ) անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ում կարող եք դիմել նաև բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում, ինչպես նաև այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պատշապանելու համար ինչ միջոցառումներ կարող է ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին:


Գրավոր պատասխանը Ձեզ կներկայացվի Ձեր կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով:

ՔԱՅԼ 3. Ծանոթացեք պատասխանին

Ծանոթացեք Ընկերության կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունը: Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք Պատասխանում նշված անձի հետ:


ՔԱՅԼ 4. Եթե բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը ձեզ չի բավարարում

Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում ընկերության կողմից պատասխան չեք ստացել կամ բավարարված չեք բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանով, Դուք իրավունք ունեք պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին :

	<p align="center">ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ</p>	<p align="center">Էջ : 3/3 PRO-0027-00</p>
		<p align="center">Կազմվել է՝ 10/09/2014</p>
		<p align="center">Փոփոխվել է՝</p>

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան
Գտնվելու վայրը՝ Մ. Խորենացի փող. 15,
 0010 Երևան, Հայաստան
Հեռ՝ +(37410) 58-23-22, 58-23-21
Էլ. հասցե՝ info@fsm.am
Ֆաքս՝ + (37410) 58-24-21
Կայք՝ www.fsm.am

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 1/1 PRO-0027-00
		Կազմվել է՝ 10/09/2014
		Փոփոխվել է՝

Հավելված 4

Հաճախորդի դժգոհության կամ բողոք-պահանջի ստացական

Հարգելի _____:


Մենք ստացել ենք Ձեր դժգոհությունը (բողոք-պահանջը) _____ ամսաթիվ _____:

Մեր պատասխանը Ձեզ կուղարկվի 10 աշխատանքային օրերի ընթացքում: Մինչ այդ ժամկետի ավարտը, անհրաժեշտության դեպքում, մենք կապ կհաստատենք Ձեզ հետ:

Ձեր դժգոհության(բողոք-պահանջի) քննության համար պատասխանատու անձը մեր Ռիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատու _____ է:

Պատասխանատու աշխատակից _____
անուն, ազգանուն ստորագրություն

Ամսաթիվ _____

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 1/1 PRO-0027-00
		Կազմվել է՝ 10/09/2014
		Փոփոխվել է՝

Հավելված 5

Հաճախորդի դժգոհության կամ բողոք-պահանջի էլեկտրոնային ստացական

Հարգելի _____:

Մենք ստացել ենք Ձեր դժգոհությունը (բողոք-պահանջը) _____ ամսաթիվ _____:

Մեր պատասխանը Ձեզ կուղարկվի 10 աշխատանքային օրերի ընթացքում: Մինչ այդ ժամկետի ավարտը, անհրաժեշտության դեպքում, մենք կապ կհաստատենք Ձեզ հետ:

Ձեր դժգոհության(բողոք-պահանջի) քննության համար պատասխանատու անձը մեր Ռիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատու _____ է:

Պատասխանատու աշխատակից _____

անուն, ազգանուն

Ամսաթիվ _____