

**«ԱՐԵԳԱԿ» ՈՒՆԻՎԵՐՍԱԼ ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ  
ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ**

**Կազմակերպության դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի  
քննության գործընթաց**

Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից «ԱՐԵԳԱԿ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ (*այսուհետ՝ Կազմակերպություն*) դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված է Կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 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. ԾԱՆՈԹԱՅԵԸ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ  
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԻՆ**

- 1.1. Կազմակերպության ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):
- 1.2. Կազմակերպության 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՝ Կազմակերպության 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**

- 2.1. Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն վարչական բաժնի աշխատակցին կամ ուղարկեք այն հետևյալ փոստային հասցեով՝ քաղաք Երևան, Ամիրյան փողոց 4/6, տարածքներ 146, 147, 152 և 153: Հայտը ներկայացնելիս ընկերությունից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:
- 2.2. Ընկերությունը ուսումնասիրում է բողոք-պահանջը և որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Եթե անհրաժեշտ է դիմումի կապակցությամբ կատարել լրացուցիչ

ուսումնասիրություն, ապա Ընկերությունը այդ մասին 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում տեղեկացնում է սպառողին՝ պարտադիր նշելով վերջնական պատասխանի ժամկետը:

- 2.3. Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Ընկերությունը ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան:
- 2.4. 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 անձի տվյալները և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ինչպես նաև այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար ինչ միջոցառումներ կարող է ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին:
- 2.5. Գրավոր պատասխանը Ձեզ կներկայացվի Ձեր կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով:

### ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՅԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

- 3.1. Ծանոթացեք Կազմակերպության 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 ՁԵՁ ՉԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ

- 4.1. 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:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

Հաշտարար՝ Սարգսյան Փիրուզ

Գտնվելու վայրը՝ ՀՀ, 0010, ք. Երևան, Մ. Խորենացի փողոց 15

«Էլիտ Պլազա» բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ

Հեռախոս՝ (+374 60) 70-11-11

Կայք՝ <http://www.fsm.am/>

Ֆաքս՝ (37410) 58-24-21