

««ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է»

««ՀԱՄԱՁԱՅՆԵՑՎԱԾ Է»

««ԱՐԵԳԱԿ» ունիվերսալ  
վարկային կազմակերպություն» ՓԲԸ  
Գործադիր վարչության «Հ.Է.» *հանրապետ*  
2009թ. թիվ *244* որոշմամբ

««ԱՐԵԳԱԿ» ունիվերսալ վարկային  
կազմակերպություն» ՓԲԸ Բաժնետիրոջ  
«Հ.Է.» *հանրապետ* 2009թ.

Գործադիր տնօրեն

Բաժնետիրոջ ներկայացուցիչ

Ֆինանսական տնօրեն/Գլխավոր

*հանրապետ*



««ԱՐԵԳԱԿ» ՈՒՆԻՎԵՐՍԱԼ ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ» ՓԱԿ  
ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ  
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ

ԸՆԹԱՑԱԿ Ա Ր Գ

## **ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ**

Գ Լ Ո Ւ Խ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԳՐՈՒՅԹՆԵՐ .....	2
Գ Լ Ո Ւ Խ 2. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԿԱՐԳԸ ՈՒ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ .....	3
Գ Լ Ո Ւ Խ 3. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳԸ .....	4
Գ Լ Ո Ւ Խ 4. ԱՆՅՈՒՄԱՅԻՆ ԳՐՈՒՅԹՆԵՐ .....	5

### **Գ Լ Ո Ւ Խ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԳՐՈՒՅԹՆԵՐ**

1.1. Սույն ընթացակարգով սահմանվում են «ԱՐԵԳԱԿ» ունիվերսալ վարկային

կազմակերպություն» փակ բաժնետիրական ընկերության (այսուհետ՝ Կազմակերպություն) հաճախորդների (այսուհետ՝ Սպառող) կողմից Կազմակերպությանը բողոք-պահանջները ներկայացնելու, դրանք քննելու, վերջնական որոշում կայացնելու և դրանց հետ կապված այլ իրավահարաբերությունները:

- 1.2. Սույն Ընթացակարգը մշակված է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի, Կազմակերպության կանոնադրության, Կենտրոնական բանկի իրավական ակտերի և Կազմակերպության ներքին իրավական ակտերին համապատասխան:
- 1.3. Սույն Ընթացակարգի իմաստով Սպառող է համարվում այն ֆիզիկական անձը, որն օգտվում է Կազմակերպության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար:
- 1.4. Սույն ընթացակարգով սահմանված բողոք-պահանջների քննության հիմնական նպատակն է Սպառողների իրավունքների պաշտպանությունը, ինչպես նաև Կազմակերպության իրավունքների պաշտպանությունը հնարավոր չարաշահումներից:

## **Գ Լ ՈՒ Խ 2. Հ Ա Ճ Ա Խ Ո Ր Դ Ն Ե Ր Ի Բ Ո Ղ Ո Ք - Պ Ա Հ Ա Ն Ջ Ն Ե Ր Ի Ը Ն Դ ՈՒ Ն Մ Ա Ն Կ Ա Ր Գ Ն ՈՒ Պ Ա Յ Մ Ա Ն Ն Ե Ր Ը**

- 2.1 Սույն Ընթացակարգով սահմանված կարգով Սպառողը կարող է բողոք-պահանջ ներկայացնել Կազմակերպությանը, եթե գտնում է, որ Կազմակերպության գործողությունների հետևանքով անմիջականորեն խախտվել է կամ կարող է խախտվել ՀՀ օրենսդրությամբ կամ Պայմանագրով երաշխավորված իր իրավունքները:
- 2.2 Բողոք-պահանջը ներկայացվում է գրավոր, որում պետք է նշվեն՝
  - սպառողի անունը.
  - սպառողի բնակության և հաղորդակցման հասցեները, հեռախոսահամարները.
  - Կազմակերպության այն մասնաճյուղի (ներկայացուցչության) անվանումը, որի դեմ բերվում է բողոք-պահանջը.
  - պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը).
  - Սպառողի պահանջը.
  - պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը և տարին.
  - Սպառողի ստորագրությունը:
- 2.3 Բողոք-պահանջը կարող է ստորագրել Սպառողի ներկայացուցիչը: Այդ դեպքում պահանջին կցվում է ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագիրը կամ դրա պատճենը:
- 2.4 Բողոք-պահանջը Կազմակերպությանն է հանձնվում փոստային կապի միջոցով կամ առձեռն: Բողոք-պահանջը ներկայացվում է Կազմակերպության գլխամասային գրասենյակ, որը գտնվում է քաղաք Երևան, Արամի 42/1 հասցեում: Այն դեպքում, երբ բողոք-պահանջը ներկայացվել է Կազմակերպության ստորաբաժանումներից որևէ մեկին, սպա վերջինս պարտավոր է անմիջապես, բայց ոչ ուշ քան երկու աշխատանքային օրվա ընթացքում այն ուղարկել գլխամասային գրասենյակ:
- 2.5 Կազմակերպությունը երկու աշխատանքային օրվա ընթացքում վերադարձնում է բողոք-պահանջը, եթե այն չի համապատասխանում սույն ընթացակարգի 2.2 կետի պահանջներին՝ նշելով թերությունները: Սպառողի կողմից այդ թերությունները վերացվելուց հետո բողոք-պահանջը կարող է կրկին ներկայացվել Կազմակերպությանը: Այս դեպքում բողոք-պահանջի ներկայացման օր է համարվում կրկին ներկայացվելու օրը: Արգելվում է միայն ձևական պահանջների պահպանման նպատակով վերադարձնել Սպառողի բողոք-պահանջը, եթե բովանդակային առումով այն կատարված է:
- 2.6 Կազմակերպությունը առանց քննարկման վերադարձնում է այն բողոք-պահանջները, որոնք վերաբերվում են մեկ տարուց ավելի ժամկետ ունեցող հարցերին՝ սկսած այն պահից, երբ Սպառողը իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքների խախտման մասին:

### Գ Լ Ո Ւ Խ 3. Բ Ո Ղ Ո Ք - Պ Ա Հ Ա Ն Ջ Ն Ե Ր Ի Ք Ն Ն Ո Ւ Թ Յ Ա Ն Կ Ա Ր Գ Ը

- 3.1 Սպառողների բողոք-պահանջների քննության նպատակով Կազմակերպությունում ստեղծվում է հինգ անձից կազմված հանձնաժողով (այսուհետ՝ Հանձնաժողով): Հանձնաժողովի կազմի մեջ մտնում են՝ Կազմակերպության գործադիր տնօրենը, ֆինանսական տնօրեն/գլխավոր հաշվապահը, իրավաբանը, վարկային վարչության պետը և ռիսկերի կառավարման և ֆինանսական վերլուծության վարչության պետ: Հանձնաժողովի ներկա անդամները գաղտնի քվեարկում են այն անձանց համար, ովքեր փոխարինելու են վերջիններիս բացակայության ընթացքում:
- 3.2 Հանձնաժողովը՝
- ա/ ուսումնասիրում է Սպառողների բողոք-պահանջները և յոթ աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր պատասխանում դրանց, որում հստակ արտահայտում է Կազմակերպության դիրքորոշումը՝ Սպառողի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ: Սույն կետում նշված ժամկետը կարող է երկարաձգվել լրացուցիչ ուսումնասիրություն կատարելու անհրաժեշտությամբ, որի մասին յոթ օրվա ընթացքում պարտադիր տեղեկացվում է Սպառողին:
  - բ/ անհրաժեշտության դեպքում լսում է այն մասնաճյուղի կառավարչի, վարկային գործակալի և այլ աշխատակիցների բացատրությունները, որոնց դեմ բերվել է բողոք-պահանջը:
  - գ/ մասնաճյուղի կառավարչից պահանջում է բոլոր այն փաստաթղթերը, որոնք վերաբերվում են բողոք-պահանջում նշված գործին:
  - դ/ անհրաժեշտության դեպքում Սպառողից պահանջում է լրացուցիչ բացատրություններ, նյութեր, ապացույցներ:
  - ե/ իրականացնում է բողոք-պահանջի քննության հետ կապված այլ գործառնություններ:
- 3.3 Հանձնաժողովի նախագահը Կազմակերպության գործադիր տնօրենն է:
- 3.4 Հանձնաժողովը (կամ Հանձնաժողովի նախագահի կողմից նշանակված անդամը) ստանալով Սպառողի բողոք-պահանջը մեկ օրվա ընթացքում ուսումնասիրում է բողոք-պահանջի ընդունման հարցը: Եթե բողոք-պահանջը բավարարում է սույն ընթացակարգի 2.2 կետում սահմանված պահանջներին, ապա բողոք-պահանջը համարվում է ընդունված:
- 3.5 Բողոք-պահանջը ընդունելուց հետո Հանձնաժողովի անդամները բողոք-պահանջի ընդունման օրվանից երկու աշխատանքային օրվա ընթացքում ծանոթանում են գործի նյութերին, որից հետո հրավիրվում է հանձնաժողովի նիստ: Հանձնաժողովը նիստում քննարկում է բողոք-պահանջում բերված փաստարկները, դրանց հիմնավորվածությունը, լսում է այն մասնաճյուղի կառավարչի, վարկային գործակալի և այլ աշխատակիցների բացատրությունները, պարզաբանումները, որի դեմ բերվել է բողոք-պահանջը:
- 3.6 Անհրաժեշտության դեպքում Հանձնաժողովը կարող է բողոք-պահանջը ուղարկել Կազմակերպության ներքին վերահսկողին ուսումնասիրման և եզրակացության համար: Այս դեպքում ներքին վերահսկողը պարտավոր է ուսումնասիրել բողոք-պահանջում արժարժվող պահանջները, բողոք-պահանջի իսկությունը, արժանահավատությունը, անհրաժեշտության դեպքում տեղում կատարել հետազոտություններ և ներկայացնում է հաշվետվություն և առաջարկություններ՝ համաձայն ներքին վերահսկողի մասին կանոնակարգի, որը պետք է իրականացվի Հանձնաժողովի կողմից բողոք-պահանջը ստանալուց ոչ ուշ քան 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Ներքին վերահսկողը պարզում է իր կողմից կատարվող գործողությունների շրջանակը, դրա ժամկետները (ամբողջը տասնօրյա ժամկետում ինչպես նշված է վերոնշյալ նախադասությունում), որի մասին բողոք-պահանջը ստանալուց հետո երկօրյա ժամկետում տեղեկացնում է հանձնաժողովին:
- 3.7 Եթե բողոք-պահանջն ուղարկվում է ներքին վերահսկողին ուսումնասիրման համար (տես կետ 3.6), ներքին վերահսկողը ներկայացնում է իր հաշվետվությունը համաձայն ԱՐԵԳ-ԱԿ-ի ներքին վերահսկողի կանոնակարգի: Ստանալով բաժնետիրոջ կողմից ներքին վերահսկողի հաշվետվությունը՝ գործադիր վարչությունը կարող է ձեռնարկել գործողություններ և/կամ տրամադրել հաշվետվությունը Հանձնաժողովի վերանայման:
- 3.8 Հանձնաժողովը պարզաբանելով բոլոր հարցերը քվեարկության միջոցով ընդունում է հետևյալ որոշումներից մեկը՝
- Սպառողի պահանջը մերժել.

- Սպառողի պահանջը բավարարել.
  - Սպառողի պահանջը բավարարել մասնակիորեն:
- 3.9 Հանձնաժողովի որոշումներն ընդունվում են ձայների մեծամասնությամբ՝ 5 անդամներից ընդհանուր թվի 2/3-ով 3-ի համաձայնությամբ:
- 3.10 Կազմակերպության իրավաբանը հիմք ընդունելով Հանձնաժողովի վերջնական որոշումը կազմում է բողոք-պահանջի պատասխանը և ներկայացնում է Հանձնաժողովին վերջնական վերանայման համար՝ մեկական օրինակ ներկայացնելով ներքին վերահսկողին և բաժնետիրոջը:
- 3.11 Հանձնաժողովի կողմից բողոք-պահանջի պատասխանի վերջնական վերանայումից հետո այն պատշաճ կարգով ուղարկվում է Սպառողին:

#### **Գ Լ ՈՒ Խ 4. Ա Ն Ց ՈՒ Մ Ա Յ Ի Ն Դ Բ ՈՒ Յ Թ Ն Ե Ր**

- 4.1 Սույն ընթացակարգը ենթակա է պարտադիր հրապարակման Կազմակերպության ինտերնետային կայքում՝ հայերեն և անգլերեն լեզուներով:
- 4.2. Ընթացակարգը հաստատվելուց հետո մեկ ամսվա ընթացքում ձևավորվում է Հանձնաժողովը:
- 4.3. Այն դեպքում, երբ ՀՀ կենտրոնական բանկը իր նորմատիվ իրավական ակտերով սահմանում է այն նվազագույն պայմանները և սկզբունքները, որոնց պետք է համապատասխանի սույն ընթացակարգը, ապա ըստ անհրաժեշտության սույն ընթացակարգը կարող է փոփոխվել:
- 4.4. Սույն ընթացակարգը մտնում է ուժի մեջ բաժնետիրոջ կողմից հաստատվելուց հետո գործադիր վարչության որոշմամբ սահմանված օրը: