

Հաստատված է՝

<<ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ>> ՈՒՎԿ ՓԲԸ

խորհրդի 027 նիստով

խորհրդի նախագահ՝

Բ. Ասատրյան

<< 29 >> 05 2014թ.



Հաճախորդների բողոք-պահանջների ընդունման և քննման գործընթացը
կարգավորող կարգ

1. Ընդհանուր դրույթներ

1.1 Սույն կարգով սահմանվում է «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ-ի (այսուհետ՝ Ընկերություն) ֆիզիկական անձ հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը, ընթացակարգը, որոշումների կայացման գործընթացները և հետագա քայլերը, որոնք ուղղված են հաճախորդների իրավունքների և շահերի պաշտպանությանը, ինչպես նաև՝ Ընկերության գործունեության նկատմամբ վստահության բարձրացմանը:

1.2 Սույն Կարգը մշակվել է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի, Հայաստանի Հանրապետության Կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերի, ինչպես նաև Ընկերության համապատասխան ներքին իրավական ակտերի պահանջների համաձայն:

1.3 Կարգի իմաստով՝

Հաճախորդ - Ընկերության ծառայություններից օգտվող անձ, ով դիմել է Ընկերության ծառայություններից օգտվելու համար,

Ֆինանսական համակարգի հաշտարար - «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով վերապահված լիազորություններն իրացնելու միջոցով հաճախորդների կողմից Կազմակերպությունների դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող անձ:

Բողոք-պահանջ – հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է Ընկերության՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գույքային պահանջ:

Ստացական - բողոք-պահանջը Ընկերության կողմից ընդունված լինելը հաստատող փաստաթուղթ:

Գործունեության վայր – Ընկերության գլխամաս կամ մասնաճյուղ:

Պատասխանատու աշխատակից – Ընկերությունում բողոք-պահանջների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից:

1.4 Ընկերությանը դիմած հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության ընթացակարգը սույն կարգին համապատասխան անցնելուց հետո, կարգավորվում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:

1.5 Ընկերության կողմից սույն Կարգով և ՀՀ Կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընհանուր սկզբունքները.

- տեղեկատվությունը շարադրվում է պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,
- տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդի ու Ընկերության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,
- տեղեկատվությունը շարադրվում է հաճախորդի համար հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում:

1.6 Ընկերության ինտերնետային էջում և առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի տեղում փակցվում են և մշտապես առկա են.

- վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը /հավելված 2/,
- բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը /հավելված 3/,
- հաճախորդի կողմից բողոք պահանջի ներկայացման դիմումի ձևը /հավելված 1/,
- հայտարարություն այն մասին թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոք-պահանջների քննության Ընկերության ներքին կանոններին, ինչպես նաև համապատասխան հեռախոսահամար:

2. Բողոք-պահանջների ներկայացման, ընդունման և քննության ընթացակարգը

- 2.1 Ընկերությանը դիմած հաճախորդն իրավունք ունի դիմելու Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ անկախ այն հանգամանքից, թե նման իրավունք հաճախորդի և Ընկերության միջև կնքված պայմանագրով նախատեսված է, թե ոչ: Մինչև պահանջը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնելը՝ հաճախորդը պետք է իր բողոք-պահանջը ներկայացնի Ընկերությանը:
- 2.2 Ընկերությանը դիմած հաճախորդն իրավունք ունի Ընկերությանը ներկայացնել այնպիսի բողոք-պահանջներ, որոնք կապված են Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների և նրա նկատմամբ Ընկերությունում դրսևորված վերաբերմունքի հետ:
- 2.3 Ընկերությունը իր գործունեության վայրերում պետք է ունենա բողոք-պահանջներ ընդունող և դրա հետ կապված հարցերին պատասխանող պատասխանատու աշխատակից: Պատասխանատու աշխատակցի պարտականությունների կատարումը կարող է դրվել Ընկերության աշխատակիցներից որևէ մեկի վրա՝ Ընկերության գործադիր տնօրենի հրամանով:
- 2.4 Ընկերության նկատմամբ բողոք-պահանջ ունեցող հաճախորդն իր բողոք-պահանջը ներկայացնում է բողոք-պահանջի դիմումով (հավելված 1), որը պետք է հստակորեն մանրամասնվի և հասկանալի ձևով ներկայացվի բողոք-պահանջի էությունն ու հիմնավորումները: Դիմումը պետք է ներառի՝
- հաճախորդի անունը, ազգանունը և անձնագրային տվյալները,
 - հաճախորդի հաշվառման (փաստացի բնակության) հասցեն և հեռախոսահամարները,
 - բողոք-պահանջի նկարագրությունը և հիմնավորումները,
 - գույքային պահանջի դեպքում՝ գույքային պահանջի չափը,
 - պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը, տարեթիվը,
 - հաճախորդի ստորագրությունը:

Բողոք-պահանջի դիմումը կարող է ստորագրել և ներկայացնել հաճախորդի ներկայացուցիչը՝ պատշաճ կարգով տրված լիազորագրի հիման վրա: Բողոք-պահանջի դիմումը ընդունելիս Ընկերությունը հաճախորդին տրամադրում է ստացական (հավելված 4.1.):

- 2.5 Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.
- այն մասին, որ բողոք-պահանջը համարվում է տրված՝ հաճախորդի կողմից գրավոր /առձեռն կամ փոստով/ կամ ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում,
 - այն մասին, որ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոք-պահանջների քննության՝ Ընկերության ներքին կանոնները:
- 2.6 Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.
- Ընկերությունում բողոք պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթիկը /հավելված 3/
 - վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը /հավելված 2/,
 - հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման դիմումի ձևը /հավելված 1/:
- 2.7 Բողոք-պահանջը առձեռն ստանալու դեպքում պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդին տրամադրում է ստացական, որում նշվում է բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոք-պահանջի նույնականացման համարը /նշումը/, ընդունողի ստորագրությունը և /կամ/ Ընկերության կնիքը:
- 2.8 Եթե հաճախորդի կողմից ներկայացվում է գրություն, որն առնվազն պարունակում է նրա անունը, ազգանունը, բնակության վայրը, հեռախոսահամարը, ստորագրությունը և պահանջի նկարագրությունը, ապա անկախ դրա ձևից կամ անվանումից այն դիտվում է որպես բողոք-պահանջ և դրան տրվում է պատասխան «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով և սույն կարգով սահմանված կարգով:
- 2.9 Պատասխանատու աշխատակիցը, ստանալով բողոք-պահանջ, անմիջապես տեղեկացնում է դրա մասին Ընկերության գործադիր տնօրենին:
- 2.10 Ընկերության գործադիր տնօրենը ստացված բողոք-պահանջը քննում է Ընկերության այլ շահագրգիռ ղեկավարների և աշխատակիցների հետ: Հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի բովանդակության, հանգամանքների և հիմնավորումների հստակեցման նպատակով կարող է կազմակերպվել հաճախորդի հետ հանդիպում:
- 2.11 Ընկերությունը պարտավորություն է կրում բողոք-պահանջը ստանալու պահից 10 /տասը/ աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին գրավոր տրամադրել վերջնական պատասխան, որտեղ պետք է արտահայտված լինի Ընկերության հստակ դիրքորոշումը հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ:
- 2.12 Ընկերությունը պարտավոր է քննարկել հաճախորդի բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:
- 2.13 Ընկերության և հաճախորդների միջև կնքվող գործարքները պետք է նշում պարունակեն գործարքից բխող պահանջները Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնելու հնարավորության մասին՝ համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի:

- 2.14 Այն դեպքում, երբ հաճախորդի բողոք-պահանջը չի բավարարվել կամ մասնակի է բավարարվել կամ պատասխան չի տրվել, հաճախորդն իրավունք ունի Ընկերության վերջնական պատասխանը ստանալու կամ պատասխան չստանալու պահից 6 /վեց/ ամսվա ընթացքում պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 2.15 Ընկերությունը բողոք-պահանջը ստանալու կամ այն քննության առնելու ընթացքում չի կարող հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր.
- որոնք անհրաժեշտ չեն բողոք-պահանջը 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. Ընկերության որոշումը

- 3.1 Ընկերության կողմից հաճախորդին տրված բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը առնվազն պետք է ներառի.
- Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ բողոք-պահանջը մերժելու, մասնակի կամ ամբողջությամբ բավարարելու մասին,
 - որոշման պատճառաբանությունը,
 - բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ աշխատակցի տվյալները /ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անունը, ազգանունը, պաշտոնը/ և կապի միջոցները /հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե/,
 - տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել համապատասխան ստորաբաժանմանը կամ անձին,
 - տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի 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, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետում իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 3.2 Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը հաճախորդին տրամադրում է վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը /հավելված 2/:

3.3 Այն դեպքում, երբ Ընկերությունը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի բողոք-պահանջը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

4. Եզրափակիչ դրույթներ

4.1 Սույն կարգը հաստատվում է Ընկերության խորհրդի կողմից և ուժի մեջ է մտնում հաստատմանը հաջորդող օրվանից:

4.2 Ուժը կորցրած ճանաչել «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ խորհրդի կողմից 08.12.2008թ. հաստատված «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող» ներքին կարգը:

Հավելված 1

«ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ գործադիր տնօրեն՝

Պարոն Բ. Ասատրյանին

քաղաքացի _____-ից
անձնագիր _____
հասցե _____
հեռ. _____
e-mail _____

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋ

Դիմող՝ _____
(ստորագրություն)

/ _____ /
(Ա.Ա.Հ)

« _____ » « _____ » 20__թ.

ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԲԱՑԱՏՐԱՎԿԱՆ ԱՄՓՈՓԱԳԻՐ

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ

Սիրելի հաճախորդ, Ձեր իրավունքները կարող են պաշտպանվել ինչպես դատական կարգով, այնպես էլ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

Դատարան դիմելու դեպքում Ձեր և «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ միջև ծագված 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 «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ միջև ծագված 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 «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ :

«ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ 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 «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ 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 արժույթով գումարը),
3. «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ պատասխանը ստանալուց հետո անցել է ավելի քան 6 ամիս,
4. Ձեր կողմից բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործոջթյունը տեղի է ունեցել մինչև 2008թ. օգոստոսի 2-ը :

Ձգուշացնում ենք նաև, որ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը , եթե այն քննվում` դատարանի կամ արբիտրաժային տրիբունալի կողմից կամ արդեն իսկ առկա է այդ բողոքի վերաբերյալ դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) վճիռը: Ընկերությունը այստեղ լրացնում է սույն հավելվածի 2-րդ էջում * կամ ** նշանի ներքո պարունակվող տեղեկատվությունը, ընդ որում`

*նշանի ներքո նշումը կատարվում է, եթե Ընկերությունը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի հետ կնքված գրավոր համաձայնագրով հրաժարվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին որոշումները վիճարկելու իրավունքից:

******Նշանի ներքո նշումը կատարվում է եթե ընկերությունը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի հետ չի կնքել գրավոր համաձայնագիր Ֆինանսական համակարգի որոշումները վիճարկելու իրավունքից հրաժարվելու վերաբերյալ:

Դուք կարող եք նաև բողոքներով դիմել Կենտրոնական բանկ: Տեղեկացնում ենք, որ Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ լուծել Ձեր և «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ միջև վեճերը, սակայն կարող է «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ նկատմամբ կիրառել պատասխանատվության միջոցներ, եթե պարզվի, որ «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ խախտել է օրենքի պահանջները:

Հարգելի հաճախորդ, հայտնում ենք, որ եթե ձեր և «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, դա նշանակում է, որ «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: Դուք գրկվում եք «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերի կապակցությամբ դատարան դիմելու իրավունքից: Արբիտրաժային տրիբունալի վճիռները, որպես կանոն, դատարանի կողմից վերանայման ենթակա չեն:

*Սիրելի հաճախորդ, «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ հրաժարվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից: Դա նշանակում է, որ «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ համաձայնել է դատական կարգով չվիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ դեմ կայացված որոշումները:

******Սիրելի հաճախորդ, հայտնում ենք Ձեզ, որ «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ չի հրաժարվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից: Դա նշանակում է, որ «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ կարող է որոշ դեպքերում դատական կարգով վիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ դեմ կայացած որոշումները:

Հավելված 3

Ընկերության դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթաց

- Սույն գործընթացը վերաբերվում է հաճախորդի կողմից ընկերության դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված է ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 10 միլիոն ՀՀ դիանը 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-ՊԱՅԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻՆ

- Ընկերության ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջի 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՝

տղեկացնում 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-ՊԱՅԱՆՋԸ ԵՎ ՊԱՅՊԱՆԵՔ ՍՏԱՑԱԿԱՆԸ

Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.

Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային հասցեով (փոստային հասցե): 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՝ հստակ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) թե բողոք-պահանջի քննության արդյունքը ինչ փաստերի վրա է հիմնվում, բողոք-պահանջի քննության գործընթացի համար պատասխանատու ստորաբաժանման և (կամ) անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի

անունը, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ) ուն 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 պաշտպանելու համար ինչ միջցառումներ կարող է ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին:

ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՊԱՏԱԽԱՆԻՆ

Ծանոթացեք Ընկերության կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Զավաստիացեք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք Պատասխանում նշված անձի հետ:

ՔԱՅԼ 4. ԵԹԵ ԲՈԴՈՔ-ՊԱՅԱՆՋԻ ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱԽԱՆԸ ՁԵՁ 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 :

Հավելված 4.1.

ՍՏԱՑԱԿԱՆ

քաղաքացի _____-ից բողոք-պահանջի
ընդունման վերաբերյալ

«ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ-ին «___»«_____» 200__թ-ին ներկայացված Ձեր բողոք-պահանջը ընդունվել է «___»«_____»200__թ-ին:

Ձեր բողոք-պահանջի վերաբերյալ «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ վերջնական պատասխանը կարող եք ստանալ «___»«_____»20__թ.-ին՝ «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ գրասենյակում (հասցե՝ ք. Երևան, Թումայան 32, բն. 17):

Հիշեցնում ենք, որ «ԳԱՌՆԻ ԻՆՎԵՍՏ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ-ի կողմից վերջնական պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում կամ այն վերը նշված ժամկետում չստանալու դեպքում Դուք կարող եք դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ ՀՀ Կենտրոնական բանկին:

Բողոք-պահանջը ընդունող

Պատասխանատու աշխատակից՝

_____ «___»«_____» 20__թ.
(ստորագրություն)

հեռ. 010 58 28 88

e-mail՝ garni.invest@yahoo.com