

ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ԴԵՄ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ

ԳՈՐԾՆԹԱՅԸ ՆԿԱՐԱԳՐՈՂ ԱՍՓՈՓԱԹԵՐԹ

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

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

ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾՆԹԱՅԻՆ

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

✓ Կազմակերպության պատասխանատու աշխատակիցը՝

-տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, Կազմակերպությունում 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 (ստկայության 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 ՍՏԱՅԱԿԱՆԸ

Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.

Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն «Գառնի Ինվեստ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ-ի գրասենյակ (ՀՀ, քաղաք Երևան, Թումանյան 32/17) կամ ուղարկեք այն էլեկտրոնային փոստով՝ garni.invest@yahoo.com հասցեով: Հայտը ներկայացնելիս Կազմակերպությունից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:

Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.

Կազմակերպությունը 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 Կազմակերպությունը ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան:

Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝ Կազմակերպության 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 դեպքում 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 Կազմակերպության կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունը: Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք Պատասխանում նշված անձ ի հետ:

ՔԱՅԼ 4. ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԻ ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵՁ ՉԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ

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

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան

*Գտնվելու վայրը՝ 0010 ք. Երևան, Մ. Խորենացի 15, “Էլիտ Պլազա” բիզնեսկենտրոն, 7-րդ հարկ
Հեռ.՝ 582 322, 582 321; Էլ. հասցե՝ info@fsm.am; Ֆաքս՝ 525 421; Կայք՝ www.fsm.am*