Հաստատված է
«ԷՖՐԻՔՈԹ ԿԱՊԻՏԱԼ»
փակ բաժնետիրական ընկերության
բաժնետերերի արտահերթ
ժողովի կողմից
Գործադիր տնօրեն՝ Վաչիկ Գևորգյան

01 սեպտեմբերի 2022թ.

«ԷՖՐԻՔՈԹ ԿԱՊԻՏԱԼ»
ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ

ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ

ԵՐԵՎԱՆ 2022

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. Սույն Ընթացակարգը կարգավորում է «ԷՖՐԻՔՈԹ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ-ին (այսուհետ՝ Ընկերություն) Հաճախորդների կողմից ներդրումային ծառայությունների առնչությամբ բողոքների ներկայացման և Ընկերության կողմից այդ բողոքների քննության կարգը:

1.2. Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների քննության նպատակն է Ընկերության կողմից Հաճախորդին ներդրումային ծառայությունների մատուցման ընթացքում Ընկերության կողմից թույլ տրված կամ ենթադրաբար թույլ տրված խախտումների և դրանց հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացումը, ինչպես նաև պահանջվող տեղեկատվության ներկայացումը Հաճախորդին՝ Հայաստանի Հանրապետության արժեթղթերի շուկան կարգավորող օրենսդրությանը, մասնավորապես՝ Օրենքին, դրա հիման վրա ընդունված ենթաօրենսդրական իրավական ակտերին և Ընկերության կանոնադրությանը համապատասխան:

1.3. Սույն Ընթացակարգով սահմանված կարգով ներկայացված բողոքները ենթակա են պարտադիր քննության:

1.4. Հաճախորդների կողմից բողոքները պետք է ներկայացվեն սույն Ընթացակարգով սահմանված կարգով:

1.5. Սույն Ընթացակարգում օգտագործվող հասկացություններն ունեն հետևյալ նշանակությունները՝

Բողոք. Հաճախորդի կողմից գրավոր (այդ թվում՝ էլեկտրոնային) ձևով ներկայացված բողոք-պահանջ, որն ուղղված է Ընկերությանը և կապված է վերջինիս կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ,

Բողոքի քննության գործընթաց. գործընթաց, որը ներառում է Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացումը և Ընկերության կողմից բողոքի ընդունումը, բողոքի ուսումնասիրումը և որոշման կայացումը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոքի հետ կապված Հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը, ինչպես նաև Հաճախորդի Ընկերությանը բողոքի ներկայացում է համարվում նաև այն, երբ Հաճախորդի համաձայնությամբ այդ բողոքը Ընկերությանը ներկայացվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի

միջոցով,

Գործունեության վայր. Ընկերության գործունեության (իրավաբանական) հասցե,

Պատասխանատու աշխատակից. Ընկերության Բողոքների ընդունման, Հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադման համար պատասխանատու աշխատակից,

Իրավասու մարմին. Ընկերության Ներքին աուդիտոր,

ԿԲ. ՀՀ կենտրոնական բանկ,

Ներկայացուցչական հաճախորդ. միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, 30 տարեկան ֆիզիկական անձ,

Հաշտարար. Ֆինանսական համակարգի հաշտարար ՝ ըստ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված նշանակության,

Սպառող. ֆիզիկական անձ, այդ թվում՝ անհատ ձեռնարկատեր, ով բողոք է ներկայացրել Ընկերությանը և (կամ) Հաշտարարին

Տեղեկատվական շտեմարան. Ընկերության էլեկտրոնային փաստաթուղթ, որտեղ արտացոլված է Հաճախորդներից ստացված բողոքների վերաբերյալ սույն Ընթացակարգի ՀԱՎԵԼՎԱԾ 5-ով սահմանված տեղեկատվությունը:

1.6. Սույն Ընթացակարգում կիրառվող այլ հասկացություններն ունեն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված նշանակությունը:

2. ԲՈՂՈՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ

2.1. Ընկերության կողմից սույն Ընթացակարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

2.1.1. տեղեկատվությունը շարադրվում է Ներկայացուցչական Հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,

2.1.2. տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Հաճախորդի և Ընկերության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,

2.1.3. տեղեկատվությունը շարադրվում է Ներկայացուցչական Հաճախորդի համար հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով ու տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում:

2.2. Ընկերության պաշտոնական կայքում և առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.

2.2.1. «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն սույն Ընթացակարգի ՀԱՎԵԼՎԱԾ 1-ի,

2.2.2. Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը՝ համաձայն սույն Ընթացակարգի ՀԱՎԵԼՎԱԾ 2-ի:

2.3. Գործունեության վայրում փակցվում է հայտարարություն այն մասին, որ Հաճախորդը կարող է մանրամասն ծանոթանալ սույն Ընթացակարգին Ընկերության պաշտոնական կայքում: Հաճախորդի ցանկությամբ Ընկերությունը պարտավոր է թղթային կամ էլեկտրոնային կրիչով վերջինիս տրամադրել սույն Ընթացակարգը:

2.4. Ընկերությունն իր պաշտոնական կայքում և գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով Հաճախորդները կարող են դիմել Ընկերությանը բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

2.5. Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի Բողոքը, կամ ում Հաճախորդը հայտնել է Բողոք ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում է Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

2.6. Գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես ներկա է Պատասխանատու աշխատակիցը, որն ընդունում է Բողոքները, պատասխանում է Հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոքների հետ:

2.7. Այն դեպքում, երբ Բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, Հաճախորդը պետք է այդ մասին նախապես տեղեկացված լինի:

2.8. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.

2.8.1. այն մասին, որ Բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր՝

առձեռն, փոստով, էլեկտրոնային եղանակով ներկայացնելու դեպքում,

2.8.2. այն մասին, որ Հաճախորդի ցանկությամբ Ընկերությունը նրան պարտավոր է տրամադրել Ընկերության՝ բողոքների քննության սույն Ընթացակարգը:

2.9. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.

2.9.1. Ընկերության «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ ըստ սույն Ընթացակարգի ՀԱՎԵԼՎԱԾ 1-ի,

2.9.2. Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը՝ ըստ սույն Ընթացակարգի ՀԱՎԵԼՎԱԾ 2-ի:

2.10. Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում Ընկերությունը Հաճախորդին տրամադրում է Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ՝ ըստ սույն Ընթացակարգի ՀԱՎԵԼՎԱԾ 3-ի:

2.11. Բողոքն Ընկերության կողմից սահմանված էլեկտրոնային եղանակով Բողոք ստանալու դեպքում Ընկերությունը Բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Հաճախորդին՝ բողոքի ստացման նույն եղանակով ուղարկում է Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն՝ ըստ սույն Ընթացակարգի ՀԱՎԵԼՎԱԾ 3-ի, որում նշվում են Բողոքը ստանալու ամսաթիվը, Բողոքի նույնականացման համարը, ինչպես նաև սույն Ընթացակարգի 2.8 և 2.9 կետերով սահմանված տեղեկատվությունը՝ հնարավորության դեպքում:

2.12. Բողոքը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստանալու և պատասխանը էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում, Ընկերությունը Բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը Հաճախորդի՝ Ընկերությանը հայտնի կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված Բողոքում նշված էլեկտրոնային հասցեին է ուղարկում բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն ըստ սույն Ընկերության ՀԱՎԵԼՎԱԾ 3-ի, որում նշվում է Բողոքը ստանալու ամսաթիվը, Բողոքի նույնականացման համարը, ինչպես նաև սույն Ընթացակարգի 2.8 և 2.9 կետերով սահմանված տեղեկատվությունը՝ հնարավորության դեպքում:

2.13. Հաճախորդի բանավոր Բողոքը Գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Ընկերությունը նրան բանավոր ներկայացնում է

սույն Ընթացակարգի 2.8. կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն Ընթացակարգի 2.9. կետով սահմանված տեղեկատվությունը:

2.14. Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն Ընթացակարգով Բողոքների համար սահմանված պահանջներին, Ընկերությունն այն դիտարկում է որպես Բողոք՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:

2.15. Ընկերությունը Բողոք ստանալիս կամ այդ Բողոքի քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք.

2.15.1. անհրաժեշտ չեն Բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ

2.15.2. հասանելի են Ընկերությանը տվյալ Հաճախորդին ծառայությունների մատուցման բերումով, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

2.16. Հաճախորդների բողոքներն ընդունվում են յուրաքանչյուր աշխատանքային օր՝ Ընկերության գործառնական ժամերի ընթացքում:

2.17. Բողոքների ընդունումը չի կարող մերժվել:

2.18. Քննարկման չեն ներկայացվում Հաճախորդների կողմից ոչ պատշաճ կերպով Ընկերություն ներկայացված բողոքները, ինչի մասին Հաճախորդը տեղյակ է պահվում 3 (երեք) աշխատանքային օրվա ընթացքում:

2.19. Ընկերությունը պարտավոր է վարել Հաճախորդների Բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյան՝ ըստ սույն Ընթացակարգի ՀԱՎԵԼՎԱԾ 4-ի, որում գրանցվում են.

2.19.1. Բողոքի հերթական համարը (համարակալումը սկսում է յուրաքանչյուր տարի տարեսկզբից),

2.19.2. Բողոքի ներկայացման ամսաթիվը,

2.19.3. Բողոքի նույնականացման համարը (որը կազմվում է հետևյալ սիմվոլներից. RNC/ բողոքի հերթական համար - բողոքի ներկայացման ամսաթիվ),

2.19.4. Բողոքը ներկայացրած Հաճախորդի անունը, ազգանունը / անվանումը,

2.19.5. Բողոքի համառոտ բովանդակությունը,

2.19.6. Բողոքի պատասխանը Հաճախորդին տրամադրելու ամսաթիվը,

2.19.7. Բողոքի պատասխանի համառոտ բովանդակությունը,

2.19.8. Պատասխանատու աշխատակցի անունը,ազգանունը:

2.20. Պատասխանատու աշխատակիցը Բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյանում ստացված Բողոքների և/կամ դրանց պատասխանների վերաբերյալ գրառումները պետք է կատարի մինչև Բողոքի ստացման և/կամ դրա պատասխանը Հաճախորդին տրամադրելու օրվան հաջորդող առաջին աշխատանքային օրվա ավարտը:

2.21. Ընկերությունը պարտավոր է վարել ստացված Բողոքների և պահանջների հաշվառման Տեղեկատվական շտեմարան՝ ըստ սույն Ընթացակարգի ՀԱՎԵԼՎԱԾ 5-ի: Տեղեկատվական շտեմարանում պետք է հաշվառվեն և պահպանվեն առնվազն 3 (երեք) տարվա վաղեմություն ունեցող բողոքները:

2.22. Տեղեկատվական շտեմարանը պետք է լրացվի համաձայն ԿԲ՝ «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ»-ի կանոնակարգ 8/07-ի:

3. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

3.1. Հաճախորդի՝ սույն Ընթացակարգի ՀԱՎԵԼՎԱԾ 2-ին համապատասխան ձևակերպված Ընկերության Գործադիր տնօրենի անունով Բողոքն ընդունվում է Պատասխանատու աշխատակցի կողմից հետևյալ կարգով.

3.1.1. ստուգվում է պահանջի ձևակերպման պատշաճությունը,

3.1.2. Բողոքը գրանցվում է մուտքային փաստաթղթերի մատյանում,

3.1.3. Բողոքի մասին զեկուցվում է գործադիր տնօրենին՝ մինչև նույն աշխատանքային օրվա ավարտը և իրավասու մարմնին՝ 1 (մեկ) աշխատանքային օրվա ընթացքում,

3.1.4. եթե Բողոքին կցված չեն (անհրաժեշտության դեպքում) փաստաթղթեր,

որոնք անհրաժեշտ են Բողոքի քննության և Հաճախորդին հիմնավորված և ամբողջական պատասխան տրամադրելու համար, Պատասխանատու աշխատակիցը 3 (երեք) աշխատանքային օրվա ընթացքում պահանջ է ներկայացնում Հաճախորդին, որում հնարավորության դեպքում նշվում է առկա տեղեկատվության հիման վրա հնարավոր պատասխանը, ինչպես նաև համապատասխան փաստաթղթերի ներկայացման վերջնաժամկետը,

3.1.5. մինչև սույն Ընթացակարգի 3.1.4-րդ ենթակետում նշված վերջնաժամկետը Հաճախորդի կողմից անհրաժեշտ փաստաթղթերն Ընկերություն չներկայացվելու դեպքում կամ, եթե ներկայացված փաստաթղթերը չեն պարունակում նոր տեղեկություններ, Հաճախորդի Բողոքն ուսումնասիրվում է առկա փաստաթղթերով, իսկ դրա անհնարինության դեպքում Հաճախորդին ուղարկվում է Բողոքի հիմնավորված գրավոր մերժում:

3.2. Բողոքի քննության գործընթացի շրջանակներում Ընկերության գործադիր տնօրենը իրականացնում է հետևյալ քայլերը.

3.2.1. վերլուծում է Բողոքը՝ ինքնուրույն կամ համագործակցելով ներդրումային ծառայությունների մատուցման համար պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարի և/կամ աշխատակցի հետ,

3.2.2. կազմում է Բողոքի վերջնական գրավոր պատասխան:

3.3. Հաճախորդի պահանջը քննարկվում է Ընկերության գործադիր տնօրենի կողմից, եթե այն ներկայացվել է 1 (մեկ) տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդը իմացել կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի ենթադրյալ խախտման մասին:

3.4. Անհրաժեշտության դեպքում Ընկերության գործադիր տնօրենը կարող է հրավիրել համապատասխան մասնագետների կամ այլ կերպ ստանալ նրանց խորհրդատվությունը:

3.5. Բողոքի քննության արդյունքում կազմվում է գրավոր պատասխան (ՀԱՎԵԼՎԱԾ 6), որը պետք է պարունակի հիմնավորված և ամբողջական պատասխան Հաճախորդի ներկայացրած յուրաքանչյուր հարցադրմանը: Ընկերության կողմից Հաճախորդին տրված՝ Բողոքի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է.

3.5.1. Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ

ամբողջությամբ բավարարել Բողոքը,

3.5.2. Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,

3.5.3. Բողոքի քննության համար պատասխանատու անձի՝ գործադիր տնօրենի տվյալները (անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),

3.5.4. տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել սույն Ընթացակարգի 3.5.3-րդ ենթակետում նշված անձին,

3.5.5. տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ ԿԲ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե Ընկերության և Հաճախորդի միջև առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:

3.6. Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը տրամադրում է, իսկ եթե Բողոքը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով, ապա ուղարկում է Հաճախորդին Ընկերության «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ ըստ սույն Ընթացակարգի ՀԱՎԵԼՎԱԾ 1-ի:

3.7. Այն դեպքում, երբ Ընկերությունը պարտավորվել է բավարարել Հաճախորդի բողոքը, բայց չի բավարարել այն, Հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

4. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

4.1. Ընկերությունը պարտավոր է Հաճախորդի Բողոքը ստանալու պահից 10 (տասը) աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդին տրամադրել վերջնական գրավոր պատասխան՝ ըստ սույն Ընթացակարգի ՀԱՎԵԼՎԱԾ 6-ի:

4.2. Բողոքների պատասխանները գրանցվում են Ընկերության ելքային փաստաթղթերի մատյանում, ինչպես նաև Պատասխանատու աշխատակցի կողմից՝ սույն Ընթացակարգի 2.19 կետով սահմանված էլեկտրոնային գրանցամատյանում սույն Ընթացակարգի 2.20 կետով սահմանված ժամկետում:

4.3. Բողոքի պատասխանը Պատասխանատու աշխատակցի կողմից հանձնվում է Հաճախորդին առձեռն՝ 2 (երկու) օրինակով: Հաճախորդը պարտավոր է ստորագրել պատասխանի մեկ օրինակի վրա՝ հաստատելով, որ ստացել է այն: Ստորագրված օրինակը վերադարձվում է Ընկերությանը և կարվում է առանձին թղթապանակում: Բողոքն էլեկտրոնային (համացանցի) միջոցով ստացված լինելու դեպքում Բողոքի պատասխանը Ընկերությունն ուղարկում է այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է Բողոքը: Հաճախորդը պարտավոր է այն ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան ստանալուն հաջորդող աշխատանքային օրը, Ընկերությանն ուղարկել բողոքի պատասխանը ստանալու փաստը հավաստող գրություն/տեղեկացում:

4.4. Բողոքը ստանալուց հետո 10 (տասը) աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդին գրավոր պատասխան չտրամադրելու դեպքում Ընկերությունը պարտավոր է Հաճախորդին տեղյակ պահել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու վերջինիս իրավունքի մասին և տրամադրել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հասցեն և հեռախոսահամարը:

4.5. Ֆինանսական համակարգին Հաճախորդը կարող է պահանջ ներկայացնել վեց ամսվա ընթացքում՝ սկսած այն օրվանից, երբ հաճախորդը ստացել է Կազմակերպության վերջնական պատասխանը կամ սույն Ընթացակարգի 4.1 կետով սահմանված ժամկետում վերջնական պատասխան չի ստացել: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը կարող է քննել նաև այն պահանջները, որոնք անհաղթահարելի ուժի գործողության հետևանքով բերվել են սույն կետում սահմանված ժամկետների խախտմամբ:

5. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ՆԿԱՏՄԱՄԲ ՀՍԿՈՂՈՒԹՅՈՒՆ

5.1. Բողոքների քննության նկատմամբ հսկողությունն իրականացնում է Իրավասու աշխատակիցը:

5.2. Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդի կողմից պատշաճ ձևով ձևակերպված և ներկայացված Բողոքը ստանալուց և անհրաժեշտ գրանցումներ և գրառումներ կատարելուց հետո՝ 1 (մեկ) աշխատանքային օրվա ընթացքում, պարտավոր է այդ մասին գրավոր զեկուցել Իրավասու աշխատակցին՝ կից ներկայացնելով նաև համապատասխան փաստաթղթերը:

5.3. Իրավասու աշխատակիցը՝

5.3.1. վերլուծում է Հաճախորդներից ստացված յուրաքանչյուր Բողոքը,

5.3.2. տուգում է Բողոքների քննության ժամանակ Հաճախորդների շահերի գերակայության ապահովումը Ընկերության և վերջինիս աշխատակիցների շահերի նկատմամբ,

5.3.3. ստուգում է Բողոքների քննության ժամկետների պահպանումը,

5.3.4. ստուգում է Բողոքների պատասխանների և դրանց վերաբերյալ գրանցումների առկայությունը,

5.3.5. Բողոքների քննության գործընթացում որևէ թերություն և/կամ խախտում հայտնաբերելու դեպքում իրականացնում է Ընկերության Ներքին աուդիտի գործունեության կանոնակարգով նախատեսված գործողություններ:

5.4. Իրավասու աշխատակիցը սահմանում է ժամկետներ Բողոքի քննության ընթացքում բացահայտված այն թերությունների և խախտումների վերացման համար, որոնք չեն առաջացնում քրեական կամ վարչական պատասխանատվություն, ինչպես նաև հսկողություն է իրականացնում բացահայտված թերությունների և խախտումների պատշաճ վերացման նկատմամբ:

6. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

6.1. Սույն Ընթացակարգում փոփոխություններն ու լրացումները հաստատվում են Ընկերության բաժնետերերի Ժողովի կողմից (եթե Ընկերության կանոնադրությամբ այլ բան սահմանված չէ) և ուժի մեջ են մտնում Ժողովի որոշմամբ սահմանված ժամկետում:

<u>ՀԱՎԵԼՎԱԾ 1</u>

Կարևոր իրազեկում

ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ

Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

- Ձեզ **ուղղորդել** բողոքների հարցով զբաղվող աշխատակցի մոտ:
- **Տրամադրել** հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- **Տեղեկացնել** Ձեր իրավունքների և բողոքի քննության գործընթացի մասին:
- **Տրամադրել** կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձև:

1 ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ

«ԷՔՐԻՔՈԹ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ

Գրավոր բողոք ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով.

ՀՀ, ք. Երևան, Վ. Սարգսյան 26/1, «Էրեբունի պլազա» բիզնես կենտրոն, 8-րդ հարկ, 812 գրասենյակ

info@apricotcapital.am

Ձեր բողոք կարող եք ներկայացնել նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

- **Նշեք** Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:
- **Հավաստիացեք**, որ Ձեր բողոքն ընդունել են և **պահպանեք** ստացման փաստը հավաստող տեղեկատվությունը մինչև բողոքի վերջնական լուծումը:

2 ԴԻՄԵՔ

10 օր անց

Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ.

+374 60 70-71-11

3 ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

Բավարարված չեք

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, եթե.

- Ֆիզիկական անձ եք, միկրոձեռնարկատեր հանդիսացող անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում նաև՝ երաշխավոր, գրավատու կամ այլ անձ ով ապահովման միջոցի (օրինակ՝ գրավի) հետ կապված բողոք ունի,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային պատմությանը,
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում,
- բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից,
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,
- բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008թ. օգոստոսի 2-ից հետո:

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ.Խորենացի 15, էյիտ պլազա բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, Info@fsm.am)

ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

- Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագիր կնքելիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից և կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հիշեք. նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի քննվել տրիբունալում:
- Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում:

ԴԱՏԱՐԱՆ

- Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան:
- Դատարանի վճիռը ենթակա չէ վերանայման Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

4 ԴԻՄԵՔ

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում (Երևան 0010, Վ.Սարգսյան 6, +374 592 697, consumerinfo@cba.am):
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրանքով նախևառաջ դիմել Ֆինանսական կազմակերպությանը (Քայլ 2):

ՀԱՎԵԼՎԱԾ 2

ԲՈՂՈՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀԱՅՏ
N RNC / _____

Սույնով ես՝ _____
/Անուն, ազգանուն/Անվանում/

_____
/բնակության/գտնվելու վայր, էլեկտրոնային հասցե, հեռախոսահամար/
«ԷՖՐԻՔՈՌ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ-ին ներկայացնում եմ բողոք:

ԲՈՂՈՔԻ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ

Բողոքի ներկայացման ամսաթիվ՝ ____ _____ _____
(օր/ամիս/տարի)

Հաճախորդ՝ _____
(անուն, ազգանուն) (ստորագրություն)

Ընկերության նշումներ՝
_____
_____

Բողոքն ընդունված է՝ ____ _____ _____
(օր/ամիս/տարի)

Բողոքն ընդունեց՝ _____ _____
(ստորագրություն) (անուն, ազգանուն)

ՀԱՎԵԼՎԱԾ 3

N RNC / _____

ԲՈՂՈՔԻ ՍՏԱՑԱԿԱՆ

Սույն գրությունը հավաստում է, որ «ԷՓՐԻՔՈԹ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ-ն ստացել է Հաճախորդի կողմից ներկայացված N RNC / _____ բողոքը:

Ընկերության նշումներ՝

_____

_____

Բողոքի ներկայացման ամսաթիվ _____
(օր/ամիս/տարի)

Բողոքն ընդունող _____ _____
(ստորագրություն) (անուն, ազգանուն)

Կ.Տ.

ՀԱՎԵԼՎԱԾ 4

«ԷՖՐԻՔՈՌ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ-ի հաճախորդների բողոքների գրանցամատյան

N*	Բողոքի ներկայացման ամսաթիվը	Բողոքի նույնականացման համարը**	Բողոքը ներկայացրած Հաճախորդի անուն ազգանունը (անվանումը)	Բողոքի համառոտ բովանդակությունը	Բողոքի պատասխանը Հաճախորդին տրամադրելու ամսաթիվը	Բողոքի պատասխանի համառոտ բովանդակությունը	Պատասխանատու աշխատակցի անուն,ազգանունը
1	2	3	4	5	6	7	8

* - բողոքի հերթական համարը (համարակալումը սկսում է յուրաքանչյուր տարի տարեսկզբից)
**- կազմվում է հետևյալ սիմվոլներից. RNC/ բողոքի հերթական համար - բողոքի ներկայացման ամսաթիվ

ՀԱՎԵԼՎԱԾ 5

«ԷՖՐԻՔՈՌ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ-ի տեղեկատվական շտեմարանը՝ ստացված բողոքների վերաբերյալ

Ծառայություններ	*Թեմաները*	*Մարզեր, Երևան*	*Գույքային/ոչ գույքային*	*Սպացված ընդհանուր բողոքների քանակ*	*Բավարարված բողոքների քանակ*	*Մասնակի բավարարված բողոքների քանակ*	*Մերժված բողոքների քանակ*	*Ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակ*	*Սպառողների վնասների վերականգնման համար վճարված գումարներ*	*Ներդրումային ընկերության կողմից մերժված, սակայն Հաշտարարի, դատարանի կամ Արբիտրաժային տրիբունալի կողմից բավարարված բողոքների քանակ*	*Հաշտարարի կողմից հաշտեցված դեպքերի համար վճարված պահանջների քանակ*	*Հաշտարարի միջնորդությամբ հաշտեցված դեպքերի համար վճարված ընդհանուր գումարի չափ*
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**

ՀԱՎԵԼՎԱԾ 6

N RNC / _____
ԲՈՂՈՔԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՊԱՏԱՍԽԱՆ

«ԷՓՐԻՔՈԹ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ-ի դիրքորոշումը բողոքի վերաբերյալ՝

☐ ***ամբողջությամբ բավարարել***

☐ ***մասնակի բավարարել***

☐ ***մերժել***

ՊԱՏԱՍԽԱՆԻ ՀԻՄՆԱՎՈՐՈՒՄԸ

Բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում կարող եք դիմել «ԷՓՐԻՔՈԹ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ-ի բողոքների քննության գործընթացի համար պատասխանատու անձին՝ Ընկերության գործադիր տնօրեն _____ ին:
(անուն, ազգանուն)

Հեռախոս՝ (+374 60) 70 71 11
Էլեկտրոնային հասցե՝ info@apricotcapital.am

Հարգելի Հաճախորդ, տեղեկացնում ենք Ձեզ, որ բողոքի տվյալ գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում, Ձեր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող եք դիմել նաև՝

- ***դատարան***
- ***Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին***[1]
- ***Կենտրոնական բանկ***
- ***արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:***

[1] Սույն պատասխանը ստանալու օրվանից սկսած վեց ամսվա ընթացքում կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը կարող է քննել նաև այն պահանջները, որոնք անհաղթահարելի ուժի գործողության հետևանքով բերվել են վերոնշյալ սահմանված ժամկետների խախտմամբ: