

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



13 մարտի 2025թ.

«ԷՓՐԻՔՈՌ ԿԱՊԻՏԱԼ»
ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ
ԸՆԹԱՅԱԿԱՐԳ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ

ԵՐԵՎԱՆ 2025

ա.

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. «Էփրիքոթ Կապիտալ» ՓԲԸ-ի Հանախորդների բողոքների քննության ընթացակարգը (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) կարգավորում է Հանախորդների կողմից «Էփրիքոթ Կապիտալ» ՓԲԸ-ին (այսուհետ՝ Ընկերություն) ներդրումային ծառայությունների առնչությամբ բողոքների ներկայացման և Ընկերության կողմից այդ բողոքների քննության կարգը:

1.2. Հանախորդների կողմից ներկայացված բողոքների քննության նպատակն է 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 Հանախորդին՝ Հայաստանի Հանրապետության արժեթղթերի շուկան կարգավորող օրենսդրությանը, մասնավորապես՝ Օրենքին, դրա հիման վրա ընդունված ենթաօրենսդրական ակտերին և Ընկերության կանոնադրությանը համապատասխան:

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

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

1.5. Սույն Ընթացակարգում օգտագործվող հասկացություններն ունեն հետևյալ նշանակությունները՝

Բողոք. Հանախորդի 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 Հանախորդի կողմից Բողոքի ներկայացումը և Ընկերության կողմից Բողոքի ընդունումը, Բողոքի ուսումնասիրումը և որոշման կայացումը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում Բողոքի հետ կապված Հանախորդին տեղեկությունների բացահայտումը: Սույն կետի իմաստով Հանախորդի կողմից Ընկերությանը Բողոքի ներկայացում է համարվում նաև այն, երբ Հանախորդի

համաձայնությամբ այդ Բողոքը ֆինանսական կազմակերպությանը ներկայացվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

Գործունեության վայր. Ընկերության գործունեության (իրավաբանական) հասցե,

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

Բողոքներ քննող ստորաբաժանում. Ընկերության իրավաբանական վարչություն,

Իրավասու մարմին. Ընկերության Ներքին աուդիտոր,

ԿԲ. ՀՀ կենտրոնական բանկ,

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

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 նշանակությունները:

2. ԲՈՂՈՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՑՄԱՆ ԵՎ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ

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

2.1.1. տեղեկատվությունը շարադրվում է 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 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 Հանախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.

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

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

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

2.11. Բողոքն Ընկերության կողմից սահմանված էլեկտրոնային եղանակով ստանալու դեպքում Ընկերության Պատասխանատու աշխատակիցը Բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Հանախորդին՝ 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 Հանախորդի՝ 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. Հանախորդի բանավոր Բողոքը Գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Ընկերության Պատասխանատու աշխատակիցն նրան բանավոր ներկայացնում է սույն Ընթացակարգի 2.8. կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից Հանախորդը կարող է ձեռք բերել սույն Ընթացակարգի 2.9. կետով սահմանված

տեղեկատվությունը:

- 2.14. Այն դեպքում, երբ Հանախորդի 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 Հանախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք.
 - 2.15.1. անհրաժեշտ չեն Բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հանախորդին նույնականացնելու համար, կամ
 - 2.15.2. հասանելի են Ընկերությանը տվյալ Հանախորդին ծառայությունների մատուցման բերումով, և Հանախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:
- 2.16. Հանախորդների Բողոքներն ընդունվում են յուրաքանչյուր աշխատանքային օր՝ Ընկերության գործառնական ժամերի ընթացքում:
- 2.17. Բողոքների ընդունումը չի կարող մերժվել:
- 2.18. Քննարկման չեն ներկայացվում Հանախորդների կողմից ոչ պատշաճ կերպով Ընկերություն ներկայացված Բողոքները, ինչի մասին Հանախորդը տեղյակ է պահվում 3 (երեք) աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 2.19. Ընկերությունը պարտավոր է վարել Հանախորդների 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. ԷԿ/ Բողոքի հերթական համար - Բողոքի ներկայացման ամսաթիվ),
 - 2.19.4. Բողոքը ներկայացրած Հանախորդի անունը, ազգանունը / անվանումը,
 - 2.19.5. Բողոքի համառոտ բովանդակությունը,

- 2.19.6. Բողոքի պատասխանը Հանախորդին տրամադրելու ամսաթիվը,
- 2.19.7. Բողոքի պատասխանի համառոտ բովանդակությունը,
- 2.19.8. Պատասխանատու աշխատակցի անունը, ազգանունը:
- 2.20. 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:
- 2.21. Պատասխանատու աշխատակիցը Բողոքների և պահանջների հաշվառման Տեղեկատվական շտեմարանում ստացված Բողոքների և/կամ դրանց պատասխանների վերաբերյալ գրառումները պետք է կատարի մինչև Բողոքի ստացման և/կամ դրա պատասխանը Հանախորդին տրամադրելու օրվան հաջորդող առաջին աշխատանքային օրվա ավարտը:
- 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. Հանախորդի՝ 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 Տեղեկատվական շտեմարանում և մուտքային փաստաթղթերի մատյանում,
 - 3.1.3. Բողոքի մասին զեկուցվում է գործադիր տնօրենին և Բողոքները քննող ստորաբաժանում՝ 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 Հանախորդին հիմնավորված և

ամբողջական պատասխան տրամադրելու համար, Պատասխանատու աշխատակիցը 3 (երեք) աշխատանքային օրվա ընթացքում պահանջ է ներկայացնում Հանախորդին, 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 Հանախորդի կողմից անհրաժեշտ փաստաթղթերն Ընկերություն չներկայացվելու դեպքում կամ, եթե ներկայացված փաստաթղթերը չեն պարունակում նոր տեղեկություններ, Հանախորդի Բողոքն ուսումնասիրվում է առկա փաստաթղթերով, իսկ դրա անհնարինության դեպքում Հանախորդին ուղարկվում է Բողոքի հիմնավորված գրավոր մերժում:

3.2. Բողոքի քննության գործընթացի շրջանակներում Բողոքը քննող ստորաբաժանումն իրականացնում է հետևյալ քայլերը.

3.2.1. վերլուծում է Բողոքը՝ ինքնուրույն կամ համագործակցելով ներդրումային ծառայությունների մատուցման համար պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանումն դեկավարի և/կամ աշխատակցի հետ, կազմում է Բողոքի վերջնական գրավոր պատասխան:

3.2.2. Բողոքի վերջնական գրավոր պատասխանը ներկայացնում է Գործադիր տնօրենի հաստատմանը:

3.3. Հանախորդի Բողոքը քննվում է Ընկերության կողմից, եթե այն ներկայացվել է 1 (մեկ) տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հանախորդը իմացել կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի ենթադրյալ խախտման մասին:

3.4. Անհրաժեշտության դեպքում Ընկերությունը 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 Հանախորդի ներկայացրած յուրաքանչյուր հարցադրմանը: Ընկերության կողմից Հանախորդին 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՝ 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 Հանախորդին առձեռն՝ 2 (երկու) օրինակով: Հանախորդը պարտավոր է ստորագրել պատասխանի մեկ օրինակի վրա՝ հաստատելով, որ ստացել է այն: Ստորագրված օրինակը վերադարձվում է Ընկերությանը և կարվում է առանձին թղթապանակում:
- 4.4. Պատասխանատու աշխատակցի կողմից Հանախորդի էլեկտրոնային փոստի հասցեին Բողոքի պատասխանը ուղարկելու դեպքում Հանախորդը համարվում է պատշաճ ծանուցված:
- 4.5. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին Հանախորդը կարող է պահանջ ներկայացնել վեց ամսվա ընթացքում՝ սկսած այն օրվանից, երբ Հանախորդը ստացել է Ընկերության 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 ՆԿԱՏԱՄԱՐ ՀՍԿՈՂՈՒԹՅՈՒՆ

- 5.1. Բողոքների քննության նկատմամբ հսկողությունն իրականացնում է Իրավասու մարմինը:
- 5.2. Պատասխանատու աշխատակիցը Հանախորդի 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 մարմնին՝ կից ներկայացնելով նաև համապատասխան փաստաթղթերը:
- 5.3. Իրավասու մարմինը՝
 - 5.3.1. վերլուծում է Հանախորդներից ստացված յուրաքանչյուր Բողոքը,
 - 5.3.2. տուգում է Բողոքների քննության ժամանակ Հանախորդների շահերի զերակայության 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 մարմինը 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. ԵԶՐԱՓՈՒԿ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

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

ՀԱՎԵԼՎԱԾ 1



ԴՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ



Կազմակերպության աշխատակից յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է:

- Ձեզ **ուղղորդել** բողոքների հարցերով կբաղվող աշխատակցի մոտ.
- **Տրամադրել** հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է:

- **Տեղեկացնել** Ձեր իրավունքների և բողոքների քննության գործընթացի մասին.
- **Տրամադրել** կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձևը:

«ԷՓՐԻՔՈՔ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով՝

info@apricotcapital.am
ՀՀ, ք. Երևան 0010, Վազգեն Սարգսյան 10 շենք, «Պիացցա Գրանդ» բիզնես կենտրոն, 1-ին հարկ, 110 տարածք

- **Նշեք** Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:
- Անպայման **վերցրեք** ստացակարգ և պահպանեք մինչև հարցի վերջնական լուծումը:

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

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐՐՆ, Եթե.

- ֆիզիկական անձ եք,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային գեկույցում ներառված տեղեկատվությանը,
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում,
- բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում,
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,
- բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008 թ. օգոստոսի 2-ից հետո:

ԱՐԲԻՏՐԱՑԻՆ 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. 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:

ՑԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ. Խորենացի փողոց 15, էլիտ Պալատ բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@fsm.am)

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում:
(Երևան 0010, Վ. Սարգսյան 6, +374 10 592 697, consumerinfo@cba.am):
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը Ձեր հարցը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրով նախևառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (քայլ 2):

ԴԱՏԱՐԱՆ

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

Հարցերի դեպքում դիմեք

«ԷՓՐԻՔՈՔ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ, ՀՀ, ք. Երևան 0010, Վազգեն Սարգսյան 10 շենք, «Պիացցա Գրանդ» բիզնես կենտրոն, 1-ին հարկ, 110 տարածք, +374 (60) 70-71-11, info@apricotcapital.am

a.

ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ

Խմբագրություն՝ 2
Դաս՝ ՀՊ
Ամսաթիվ՝ 13 մարտի 2025

ՀՎԵԼՎԱԾ 3

ՌԷԿ / _____
ԲՈՂՈՔԻ ՍՏԱՑԱԿԱՆ

Սույն գրությունը հավաստում է, որ «Էփրիքոթ Կապիտալ» ՓԲԸ-ն ստացել է
Հանախորդի կողմից ներկայացված ՌԷԿ / _____ Բողոքը:

Ընկերության նշումներ՝

Բողոքի ներկայացման ամսաթիվ _____
(օր/ամիս/տարի)

Բողոքն ընդունող _____
(ստորագրություն) (անուն, ազգանուն)

Կ.Տ.



ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ

Խմբագրություն՝ 2
Դաս՝ ՀՊ
Ամսաթիվ՝ 13 մարտի 2025

ՀԱՎԵԼՎԱԾ 6

N ԷԿ / _____
ԲՈՂՈՔԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՊԱՏԱՍԽԱՆ

«Էփրիքոթ Կապիտալ» ՓԲԸ-ի դիրքորոշումը Բողոքի վերաբերյալ՝

- ամբողջությամբ բավարարել**
- մասնակի բավարարել**
- սերժել**

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 հաշտարարին¹**
- **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: