

Հաստատված է՝

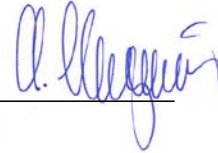
««ԲԱՐԴ ԱգրոԿրեդիտ» ունիվերսալ վարկային

կազմակերպություն» փակ բաժնետիրական

ընկերության խորհրդի թիվ 04,

15 հունվարի 2009թ. որոշմամբ

Նախագահ՝



Գ. Սարգսյան

««ԲԱՐԴ ԱգրոԿրեդիտ» ունիվերսալ վարկային կազմակերպություն»

փակ բաժնետիրական ընկերության հաճախորդների բողոք-

պահանջների քննության

**Կ Ա Ր Գ**

## 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՅԹՆԵՐ

- 1.1 «ԶԱՐԳ- ԱգրոԿրեդիտ» ունիվերսալ վարկային կազմակերպություն» փակ բաժնետիրական ընկերության (այսուհետ՝ «Ընկերություն») հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության կարգը (այսուհետ՝ «Կարգ»), նպատակ ունի կարգավորել Ընկերության հաճախորդներից ստացվող բողոք-պահանջների ստացման, գրանցման, քննության և որոշման կայացման գործընթացը, ինչպես նաև՝ սույն Կարգի կիրառման հետ կապված Ընկերության աշխատակիցների պարտականություններն ու պատասխանատվությունը:
- 1.1. Սույն Կարգը գործում է Ընկերության ռազմավարության, ներքին իրավական ակտերի, «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի, ՀՀ օրենսդրության և Կենտրոնական բանկի կողմից ընդունված իրավական ակտերի շրջանակներում:
- 1.2 Սույն Կարգի դրույթները պարտադիր են Ընկերության ղեկավարների և աշխատակիցների համար:
- 1.3 Սույն Կարգը բաց է հանրության համար և պետք է տեղադրվի Ընկերության ինտերնետային կայքում և տրամադրվի Ընկերության հաճախորդներին՝ նրանց առաջին իսկ պահանջով: Կարգի տպագիր տարբերակը պետք է ի ցույց դրվի Բողոք-պահանջների գրանցամատյանի կողքին:
- 1.4 Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է Հաճախորդի խնդրանքով նրան պարզաբանել սույն Կարգի դրույթներն ու բողոք-պահանջ ներկայացնելու կարգը:
- 1.5 Սույն Կարգում փոփոխություններ և/կամ լրացումներ կարող են կատարվել միայն Ընկերության խորհրդի որոշմամբ կամ ՀՀ օրենսդրության պահանջով:

## 2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

- 2.1 Սույն Կարգի իմաստով՝
  - Հաճախորդը - ֆիզիկական, իրավաբանական կամ իրավաբանական անձի կարգավիճակ չունեցող անձը, որն օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար.
  - Բողոք-պահանջը - Հաճախորդից ստացվող և նրա կողմից ստորագրված գրություն կամ գրառում, որը կոչված է Ընկերության գործառնությունների որևէ իրավիճակի պարզաբանման, իր իրավունքների վերականգման, բարելավման և այլնի վերաբերյալ:
  - Պատասխանատու – Ընկերության աշխատակից, նշանակված աշխատակից, որը Գործադիր տնօրենի համապատասխան հրամանով պատասխանատու է բողոք-պահանջների գրանցման, հաշվառման, գրանցամատյանի վարման, Հաճախորդներին պատասխանների տրամադրման համար
  - Բողոք-պահանջների գրանցամատյանը – Ընկերության տարածքում տեսանելի տեղում տեղադրված մատյանը, որում գրանցվում են Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջները: Գրանցամատյանների բոլոր էջերը համարակալվում և կարվում են, վերջին էջի վրա նշվում է էջերի քանակը և հաստատվում է Ընկերության կնիքով ու գործադիր տնօրենի ստորագրությամբ (Հավելված 1):
  - Փոստարկղ - Ընկերության տարածքում տեսանելի տեղում տեղադրված և բանալիով փակված բողոք-պահանջների համար նախատեսված արկղ: Արկղի բանալին պետք է գտնվի միայն Պատասխանատուի մոտ:
  - Ուղեգույգ – Հաճախորդների համար նախատեսված և Փոստարկղին փակցված պարզաբանող փաստաթուղթ:

- Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը - «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով, ֆիզիկական անձ-Հաճախորդների կողմից Ընկերության դեմ ներկայացրած պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձը:

### 3. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՍՏԱՑՄԱՆ, ՀԱՇՎԱՌՄԱՆ ԵՎ ՈՐՈՇՈՒՄ ԿԱՅԱՑՆԵԼՈՒ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

- 3.1 Առաջնորդվելով ուղեցույցով Հաճախորդը, սեփական նախաձեռնությամբ, ինքնուրույն գրառում է կատարում Բողոք-պահանջների գրանցամատյանում կամ Փոստարկղ է գցում իր՝ բողոք-պահանջ պարունակող նամակը:
- 3.2 Յուրաքանչյուր աշխատանքային օրվա ավարտին Պատասխանատուն բացում է Փոստարկղը, դրանում առկա գրությունները գրանցում է Բողոք-պահանջների գրանցամատյանում, վերջին գրառման տողին հաջորդող տողի վրա նշում է այդ օրվա ամսաթիվը և ստորագրում է:
- 3.3 Տվյալ օրվա ընթացքում ստացված բողոք-պահանջները Պատասխանատուն ամփոփում է և ներկայացնում է Ընկերության գործադիր տնօրենին: Հաշվետվությանը կցվում են նաև այդ օրվա ընթացքում ստացված գրությունները (նամակները): Բողոք-պահանջների բացակայության դեպքում վերոնշյալ հաշվետվությունը չի կազմվում:
- 3.4 Մինչև հաջորդ աշխատանքային օրվա ժամը 13:00, ելնելով ստացված բողոք-պահանջների բովանդակությունից Գործադիր տնօրենը հանձնարարականներ է տալիս Ընկերության համապատասխան աշխատակիցներին ստացված բողոք-պահանջներն ուսումնասիրելու և համապատասխան առաջարկներ ներկայացնելու վերաբերյալ: Պատասխան չենթադրող բողոք-պահանջները ընդունվում են ի գիտություն:
- 3.5 Հանձնարարական ստացած աշխատակիցը պարտավոր է առավելագույնը երկու աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր պարզաբանումներ (անհրաժեշտության դեպքում նաև փաստաթղթային հիմնավորումներ) ներկայացնել Գործադիր տնօրենին՝ հետագա որոշում կայացնելու նպատակով: Աշխատակիցը ներկայացնում է նաև Ընկերության պատասխանի նախագիծ, որը պետք է արտահայտի Ընկերության հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ:
- 3.6 Ելնելով ներկայացված բողոք-պահանջի և Ընկերության աշխատակիցներից ստացված պարզաբանումների էությունից՝ Պատասխանատուն ձևավորում է պատասխանի նախնական տարբերակը, որը ներկայացնում է Ընկերության գործադիր ղեկավարների քննարկմանը և որոշման կայացմանը: Ընկերության Գործադիր տնօրենը ստորագրում է պատասխանի վերջնական տարբերակը: Ստորագրման պահից սկսած նշյալ փաստաթուղթը ստանում է Ընկերության պաշտոնական պատասխանի կարգավիճակ, և հաճախորդին հանձնելուց հետո համապատասխան (*Մերժված է կամ Մասնակի բավարարված է կամ Բավարարված է*) գրառում է կատարվում Բողոք-պահանջների գրանցամատյանի տվյալ գրառմանը վերաբերող տողում:
- 3.7 Ընկերության պաշտոնական պատասխանը փոստով կամ առձեռն փոխանցվում է բողոք-պահանջը ներկայացրած Հաճախորդին: Առձեռն փոխանցման դեպքում Հաճախորդը ստորագրում է համապատասխան ստացական:

- 3.8 Ընկերությունը պարտավոր է բողոք-պահանջը ստանալու պահից տասը աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդին գրավոր տրամադրել պաշտոնական պատասխանը:
- 3.9 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:
- 3.10 Ընկերության յուրաքանչյուր հերթական խորհրդի նիստին (առնվազն եռամսյակը մեկ անգամ) Ընկերության խորհրդին է ներկայացվում նախորդ եռամսյակի ընթացքում ստացված բողոք-պահանջների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվություն, որը ներառում է դրանց ամփոփ նկարագիրը և Ընկերության դիրքորոշումը: Հաշվետվությունը կազմում է Պատասխանատուն և ստորագրվում է Գործադիր տնօրենի կողմից: Բողոք-պահանջների բացակայության դեպքում նշյալ հաշվետվությունը չի կազմվում:

#### 4. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ՀԵՏ ՀԱՄԱԳՈՐԾԱԿՑԵԼՈՒ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

- 4.1 Ընկերությունը համագործակցում է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ՝ վերջինիս պահանջով և «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում ներկայացնում է փաստաթղթեր, տալիս է բացատրություններ ու պարզաբանումներ, տրամադրում է պահանջի հետ առնչվող այն նյութերը, որոնք գտնվում են Ընկերության մոտ, եթե անգամ դրանք պարունակում են բանկային, ապահովագրական կամ առևտրային գաղտնիք:
- 4.2 Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրությունների, պարզաբանումների և (կամ) առարկությունների, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթերի և տեղեկությունների ներկայացման պատասխանատուն Ընկերության գործադիր տնօրենն է:

#### 5. ԵԶՐԱՓՈՒԿ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 5.1 Սույն Կարգը ուժի մեջ է մտնում Ընկերության խորհրդի կողմից հաստատվելու հաջորդ աշխատանքային օրվանից:

Գ Ր Ա Ն Ց Ա Մ Ա Տ Յ Ա Ն

Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների հաշվառման

Հաճախորդի անվանումը /ԱԱՀ/ և հեռախոսը	Ներկայացված բողոք-պահանջ ամսաթիվն ու ժամը	Բողոք-պահանջի կարճ բովանդակությունը	Բողոք-պահանջի ստացման ձևը	Ընկերության պատասխանը	Ընկերության պատասխանի ամսաթիվը	Նշումներ/
1	2	3	4	5	6	7

*Ծանուցում –*

- 1-ին , 2-րդ և 3-րդ սույնակները լրացվում են Հաճախորդի կողմից: Եթե Հաճախորդը բողոք-պահանջը ներկայացրել է առանձին գրության (նամակի) տեսքով և այդ սույնակները չի լրացրել, ապա դրանք լրացնում է Պատասխանատուն՝ Փոստարկղը բացելուց հետո:
- 4-րդ սույնակը լրացնում է Պատասխանատուն, նշելով՝ Գրառում (եթե բողոք-պահանջը ներկայացվել է միայն Գրանցամատյանում գրառում կատարելու միջոցով) կամ Նամակ (եթե բողոք-պահանջը ներկայացվել է Փոստարկղ գցված գրության տեսքով):
- 5-րդ և 6 –րդ սույնակները լրացվում են Պատասխանատուի կողմից Ընկերության պաշտոնական պատասխանը հաճախորդին հանձնելուց հետո: Ընդ որում՝ *Ընկերության պատասխանը* կարող է լինել *Բավարարել, Մասնակի բավարարել* կամ *Մերժել*: