

Հաստատված է՝

««ՔԱՐԴ ԱգրոԿրեդիտ» ունիվերսալ վարկային

Կազմակերպություն» փակ բաժնետիրական

ընկերության կարիքի թիվ 01

18 փետրվարի 2022 թ. որոշմամբ

Նախագահ *[Signature]* Կարգադրման



**««ՔԱՐԴ ԱգրոԿրեդիտ» ունիվերսալ վարկային
կազմակերպություն» փակ բաժնետիրական ընկերության
Հաճախորդների բողոքների ընդունման և քննության
կարգ**

ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԻ ՆՊԱՏԱԿԸ

«ՔԱՐԴ ԱգրոԿրեդիտ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ հաճախորդների բողոքների ընդունման և քննարկման կարգի (այսուհետ՝ կարգ) նպատակն է սահմանել «ՔԱՐԴ ԱգրոԿրեդիտ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ հաճախորդների կողմից կազմակերպության դեմ ներկայացրած մասնավոր իրավահարաբերություններից բխող բողոքների քննության, ֆինանսական ոլորտում հաճախորդների իրավունքների և շահերի պաշտպանության, նրանց պահանջների արագ և արդյունավետ քննարկման, կազմակերպության նկատմամբ հանրության վստահության բարձրացման գործընթացը:

ԿԱՐԳՈՒՄ ՕԳՏԱԳՈՐԾՎՈՂ ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Օրենք՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքը.

Ֆինանսական համակարգի հաշտարար՝ Օրենքով և սույն ընթացակարգով վերապահված լիազորություններն իրացնելու միջոցով հաճախորդների կողմից Ընկերության դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ.

Հաճախորդ՝ ֆիզիկական անձ, որն օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար.

Բողոք՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (քնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը: Սույն ընթացակարգի իմաստով բողոք է համարվում նաև հաճախորդների կողմից ներկայացված ոչ գույքային պահանջ պարունակող դիմումները:

Պատասխանատու աշխատակից՝ ՎԿ համապատասխան աշխատակից (փոխարինող անձ), որը գործադիր տնօրենի հրամանով (որոշմամբ) նշանակվել է հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների ընդունման և հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման պատասխանատու, ով հավաքագրում և պահպանում է Ընկերության գլխամասային գրասենյակի և տարածքային ստորաբաժանումներից ստացված բողոքները:

Մասնաճյուղի (ներկայացուցչության) պատասխանատու աշխատակից՝ ՎԿ տարածքային ստորաբաժանման համապատասխան աշխատակից (փոխարինող անձ), որը գործադիր տնօրենի հրամանով (որոշմամբ) նշանակվել է հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների ընդունման և հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման պատասխանատու:

Սույն ընթացակարգում օգտագործված այլ հասկացություններն ունեն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակություն

Հավելվածներ

«Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ	Հավելված 1
Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձև	Հավելված 2
Ստացական՝ բողոքը ստանալու վերաբերյալ	Հավելված 3
Հաճախորդների բողոքների շտեմարան	Հավելված 4

ԳԼՈՒԿ 1. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ

1. Հաճախորդն իրավունք ունի դիմելու Ընկերությանը՝ անկախ այն հանգամանքից, թե նման իրավունք Հաճախորդի և Ընկերության միջև կնքված պայմանագրով նախատեսված է, թե ոչ: Ընկերությանը դիմելու Հաճախորդի իրավունքը սահմանափակող համաձայնությունը կամ պայմանն առ ոչինչ է:
2. Ընկերությունը պարտավոր է քննարկել Հաճախորդի Բողոքը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:
3. Ընկերության կողմից պահանջն ընդունելու, քննելու և որոշում կայացնելու կապակցությամբ Հաճախորդից որևէ վճար չի գանձվում:
4. Բողոքը կարող է ստորագրել Հաճախորդի ներկայացուցիչը: Այդ դեպքում պահանջին պետք է կցվի ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագիր: Եթե բողոք ներկայացնող անձը չի ցանկանում լիազորագրի բնօրինակը տրամադրել Ընկերությանը, ապա նա պետք է պարտադիր կերպով բնօրինակ լիազորագիրը ներկայացնի դիմում ընդունող աշխատակցին, ով կպատճենի այն բնօրինակից ու պատճենը կկցի դիմումին:
5. Գրավոր Բողոքները ներկայացվում են Ընթացակարգի Հավելված 2-ով նախատեսված Հայտի միջոցով կամ ազատ ձևաչափով:
6. Հաճախորդների Բողոքներն ընդունվում են.
 - ա) **առձեռն**՝ գրավոր Ընկերության գլխամասային գրասենյակում կամ ընկերության մասնաճյուղերում աշխատակիցների կողմից: Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդին տալիս է «Ընկերության կողմից լրացված ստացականը» (համաձայն՝ Հավելված 3-ի) ինչպես նաև «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» (համաձայն՝ Հավելված 1-ի) ձևաթուղթը:
 - բ) **փոստով**՝ գրավոր լրացված ուղարկելով փոստային ծառայության միջոցով Գլխամասային գրասենյակ՝ ՀՀ ք. Երևան 0037 Ազատության 1/21 հասցեով:
 - գ) **էլեկտրոնային կարգով** (ինտերնետով)՝ Հաճախորդի կողմից Բողոքն Ընկերության էլեկտրոնային հասցեին, այն է՝ agrocredit@card.am, ուղարկելու միջոցով: Բողոքն

էլեկտրոնային կարգով (ինտերնետով) ստանալու դեպքում Ընկերությունը անմիջապես հետո, բայց ոչ ուշ քան հաջորդ աշխատանքային օրը, հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեին, որից ստացել է բողոքը, ուղարկում է բողոքն ստանալու փաստը հավաստող գրություն, որում նշվում է բողոքը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի նույնացման համարը (նշումը), ինչպես նաև «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (համաձայն՝ Հավելված 1-ի):

դ) **Հաճախորդների բողոք-պահանջների արկղի միջոցով:**

7. Ընկերության գլխամասային գրասենյակում ինչպես նաև մասնաճյուղերում և ներկայացուցչություններում ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի Բողոքը կամ ում Հաճախորդը հայտնել է Բողոք ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի կամ Մասնաճյուղի (ներկայացուցչության) պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատակցի կամ Մասնաճյուղի (ներկայացուցչության) պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն):
8. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը կամ Մասնաճյուղի (ներկայացուցչության) պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ
 - ա) Հաճախորդը Բողոքը կարող է ներկայացնել ըստ սույն կարգի Գլուխ 1-ի 6-րդ կետի ա, բ, գ և դ ենթակետերի,
 - բ) Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն ընթացակարգի պատճենը:
9. Պատասխանատու աշխատակիցը կամ Մասնաճյուղի (ներկայացուցչության) պատասխանատու աշխատակցը ինչպես նաև ընկերության ցանկացած աշխատակից Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին տրամադրում է՝
 - ա) Ընկերության կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 1)
 - բ) Հաճախորդի կողմից «Բողոքի ներկայացման հայտի ձև» (համաձայն՝ Հավելված 2)

ԳԼՈՒԽ 2. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑ

1. Յուրաքանչյուր օրվա վերջում Պատասխանատու աշխատակիցը և Մասնաճյուղի (ներկայացուցչության) պատասխանատու աշխատակիցը բացում են Հաճախորդների բողոք-պահանջների արկղերը և, բողոքների առկայության դեպքում, հավաքագրում ու համապատասխան ընթացք տալիս առկա բողոքների՝ համաձայն սույն կարգի 3-րդ գլխում ներկայացված դրույթների:
2. Առձեռն՝ Գլխամասային գրասենյակում, ինչպես նաև տարածքային ստորաբաժանումներում Մասնաճյուղի (ներկայացուցչության) պատասխանատու աշխատակիցների կողմից ընդունված Բողոքները, եթե դրանք

համապատասխանում են սույն ընթացակարգով տրված «Բողոք»-ի սահմանմանը, սկանավորվում են և ուղարկվում են Պատասխանատու աշխատակցին:

3. Էլեկտրոնային փոստով ստացված Բողոքները ստանում է Աշխատակազմի՝ էլեկտրոնային նամակների համար պատասխանատու աշխատակիցը, վերջինս ստացված գրություն/ները նույն օրն ուղարկում է Պատասխանատու աշխատակցին:
4. Փոստով ստացված Բողոքները ստանում է Պատասխանատու աշխատակցը:
5. Պատասխանատու աշխատակիցի կողմից տվյալ օրվա ընթացքում ստացված բողոքները գրանցվում/Հաշվառվում են Հաճախորդների բողոքների շտեմարանում (համաձայն՝ Հավելված-4) և պահպանվում են առնվազն 3 տարի: Կենտրոնական բանկի պահանջով և դրանում սահմանված ժամկետում Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է Կենտրոնական բանկ էլեկտրոնային եղանակով տրամադրել կազմակերպությանն ուղղված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը՝ սույն կանոնակարգի Հավելված 4-ով սահմանված ձևաչափով:

ԳԼՈՒԽ 3. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

1. Պատասխանատու աշխատակիցի կողմից տվյալ օրվա ընթացքում վերը նշված տարբերակներով ստացված բողոքները հավաքագրվում են և ներկայացվում Ընկերության գործադիր տնօրենին սույն ընթացակարգով սահմանված կարգով համապատասխան ընթացք տալու նպատակով:
2. Ելնելով ստացված բողոքների բովանդակությունից՝ մինչև հաջորդ աշխատանքային օրվա ավարտը Գործադիր տնօրենը հանձնարարականներ է տալիս Ընկերության համապատասխան աշխատակիցներին ստացված բողոքներն ուսումնասիրելու և համապատասխան առաջարկներ ներկայացնելու վերաբերյալ: Պատասխան չենթադրող բողոքները ընդունվում են ի գիտություն:
3. Հանձնարարական ստացած աշխատակիցը պարտավոր է առավելագույնը երկու աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր կամ բանավոր պարզաբանումներ (անհրաժեշտության դեպքում նաև փաստաթղթային հիմնավորումներ) ներկայացնել Գործադիր տնօրենին՝ հետագա որոշում կայացնելու նպատակով:
4. Ելնելով ներկայացված Բողոքի և Ընկերության աշխատակիցներից ստացված պարզաբանումների էությունից՝ Պատասխանատու աշխատակիցը դիմումի ստացման պահից 7 /յոթ/ աշխատանքային օրվա ընթացքում (7 օրը հաշվարկվում է սույն կարգով սահմանված «Բողոք»-ի նվազագույն պահանջների համապատասխան դիմումի ստացման ամսաթվից) Գործադիր տնօրենի անունից պատրաստում է գրավոր պատասխան-նամակ՝ ուղղված Հախախորդին:
Նամակում արտահայտվում է՝
 - ա) Ընկերության հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի Բողոքը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ,

- բ) Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,
 - գ) Բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և հաղորդակցման միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե),
 - դ) տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի «գ» ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին),
 - ե) տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ,
 - զ) տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
5. Ընկերության վերջնական պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն բաժնի 4-րդ կետով սահմանված ժամկետում այն չստանալու դեպքում Հաճախորդն իրավունք է ձեռքբերում պահանջ ներկայացնելու Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, եթե գույքային պահանջը չի գերազանցում 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը:

ԳԼՈՒԽ 3. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. Այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից Ընկերությանը ներկայացված գրությունը համապատասխանում է Ընթացակարգի Սահմանումներով Բողոքի 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» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված կարգով:
2. Ընկերությունը Բողոք ստանալիս կամ այդ Բողոքի քննության ընթացքում չի կարող հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք
 - ա) անհրաժեշտ չեն Ընկերությանը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ
 - բ) հասանելի են Ընկերությանը տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

ԳԼՈՒԽ 4. ԵԶՐԱՓՈՒԿ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. Սույն կարգն ուժի մեջ է մտնում հաստատման պահից:
2. Սույն կարգն ուժի մեջ մտնելու օրվանից ուժը կորցրած է ճանաչվում
Ընկերությանի խորհրդի 15.01.2009թ. հաստատած «ՔԱՐԴ ԱգրոԿրեդիտ» ՈՒՎԿ
ՓԲԸ-ի հաճախորդների բողոք-պահանջների քննարկման ընթացակարգը:
3. Ընկերությունը սույն ընթացակարգը հասանելի է դարձնում հանրությանը, այդ
թվում՝ ինտերնետային կայքում հրապարակելու միջոցով:

Հավելված 1 «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ

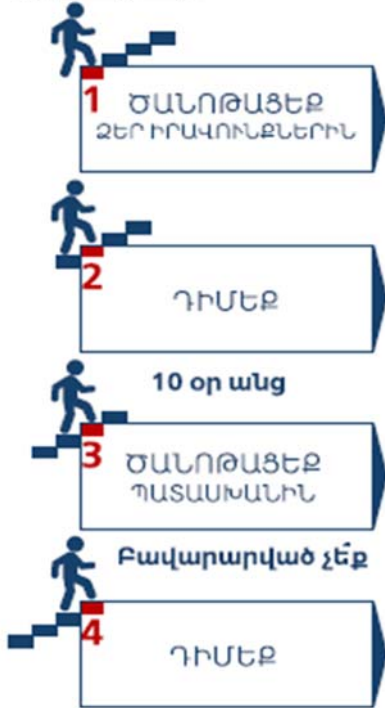


Կարևոր իրազեկում

Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհրդի
2017 թվականի փետրվար -ի թիվ 45 -Ն որոշման

Հավելված 1

ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵՅԵ ԲՈԴՈՔ ՈՒՆԵՔ



Կազմակերպության աշխատակից պարտավոր է, յուրաքանչյուր

Պատասխանատու աշխատակից պարտավոր է,

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

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

«ԶԱՐԴ ԱզրոԿրեդիտ» Ունիվերսալ Կարկային Կազմակերպություն ՓԲԸ

կազմակերպության անվանումը

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով՝

✉ agrocredit@card.am
✉ Ազատության 1/21, Երևան 0037

- Լչեք Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:
- Անսպասան վերցրեք ստացականը 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

☎ +37460440550

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, ԵՅԵ,

- Ֆիզիկական անձ եք,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային վեկուցում 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:

ՄԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎԱՐԵՆ

(Երևան 0010, Ա. Խրեյնազի վոլոդ 15, էլիտ Դնսպա թիվ 6 կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@fm.am)

ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

- Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագրի 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:

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ (Երևան 0010, Վ. Սարգսյան 6, +374 10 592 697, consumerinfo@cb.am):
- Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ լուծել կազմակերպության նկատմամբ ունեցած Ձեր մասնավոր բողոքը, սակայն իրավասու է կազմակերպության նկատմամբ կիրառել վերահսկողական միջոցներ, եթե պարզվի, որ նա խախտել է օրենքի պահանջները:
- Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ հրապարակել իր իրականացրած վերահսկողական միջոցառումների մասին:

ԴԱՏԱՐԱՆ

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

Հարցերի դեպքում դիմեք

«ԶԱՐԴ ԱզրոԿրեդիտ» ՈւՎԿ ՓԲԸ, Ազատության 1/21, Երևան 0037, հեռ. +37460440550

(կազմակերպության անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն)

