	<p>Հաճախորդների հետ</p>	
---	-------------------------	--

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

«Դիվիսա Էյ Էմե ՓԲԸ
Գործադիր տնօրենի կողմից
Հրաման թիվ Վ06-15
“16” նոյեմբերի 2015 թ.

Գործադիր տնօրեն _____

Ա.Նահապետյան

ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1. Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման և բողոքների արձագանքման ընթացակարգը (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) սահմանում է «Դիվիսա Էյ Էմե ՓԲԸ (այսուհետ՝ Ընկերություն) կողմից մասնագիտացված ծառայությունների առնչությամբ Ընկերության հաճախորդների (այսուհետ՝ Հաճախորդ) կողմից ներկայացված բողոքների, բողոք-պահանջների, հարցումների/դիմումների (այսուհետ՝ բոլորը միասին՝ Բողոքներ) երկայացման, քննության և դրանց պատասխանների տրամադրման գործընթացը:
- 1.2. Հաճախորդների կողմից ներկայացված Բողոքների քննարկման նպատակն է Ընկերության կողմից Հաճախորդին ներդրումային ծառայությունների մատուցման ընթացքում տեղի ունեցած կամ հնարավոր խախտումների և դրանց հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացումը, ինչպես նաև պահանջվող տեղեկատվության ներկայացումը Հաճախորդին օրենքով և/կամ Ընկերության ներքին ակտերով նախատեսված դեպքերում և կարգով:
- 1.3. Հաճախորդների կողմից ներկայացված Բողոքների քննարկումն իրականացվում է ՀՀ օրենսդրությամբ և սույն Ընթացակարգով սահմանված կարգով:
- 1.4. Ընթացակարգով սահմանված կարգով ներկայացված Բողոքները ենթակա են պարտադիր քննարկման:
- 1.5. Բողոքների ներկայացման՝ Ընթացակարգով սահմանված կարգը ենթակա է պարտադիր պահպանման Հաճախորդների կողմից՝ Ընկերության կողմից ներդրումային ծառայությունների մատուցման շրջանակներում առաջացած վեճերի լուծման ընթացքում:

2. ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍԻՆ

- 2.1. Լրիվ անվանումը՝ «Դիվիսա Էյ Էմե փակ բաժնետիրական ընկերություն. կրճատ անվանումը՝ «Դիվիսա Էյ Էմե ՓԲԸ:
- 2.2. Հասցեն՝ ՀՀ, ք.Երևան, 0019, Բաղրամյան 5, շինություն 11:
- 2.3. Էլեկտրոնային հասցեն՝ info@divisa.am; ինտերնետային կայքը՝ www.divisa.am; 2.4. հեռախոսահամարը՝ (+374 10) 580-972:



Հաճախորդների հետ
հարաբերությունների և բողոքների
արձագանքման կանոնակարգ

AD CC RL 1115 01

2.5. ՀՀ Կենտրոնական Բանկի կողմից ներդրումային ծառայությունների մատուցման լիցենզիայի տրման ամսաթիվը՝ 10 հուլիսի 2012թ.: Լիցենզիան վերաձևակերպվել է 22.09.2015թ.-ին:

2.6. Լիցենզիայի համարը՝ ՆԸ 0011:

3. ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

3.1. Հաճախորդ՝ ֆիզիկական կամ իրավաբանական, ռեզիդենտ կամ ոչ ռեզիդենտ անձ, որն ունի Ընկերության հետ կնքված Ընկերությանը Կենտրոնական բանկի կողմից տրված լիցենզիայով թույլատրված ծառայությունների մատուցման որևիցե գործող պայմանագիր կամ որը ցանկություն, հետաքրքրություն է հայտնել Ընկերության հետ նման պայմանա՝իր կնքել: Հաճախորդ է համարվում նաև Ընկերության հետ գործարար հարաբերություններ հաստատող կամ այդպիսի հարաբերությունների մեջ գտնվող անձը, ինչպես նաև այն անձը, որն առաջարկում է Ընկերությանը կնքել գործարք (գործառնություն), ինչպես նաև գործարար շրջանառության սովորույթներից ելնելով կատարել ձեռնարկատիրական գործունեության բնա՝ավառում իրականացվող որևէ գործողություն:

3.2. Բողոք-պահանջ՝ հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է ընկերության՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդորում, բողոք-պահանջը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոք-պահանջի նկարագրությունը:

3.3. Պատասխանատու աշխատակից՝ Ընկերությունում բողոք-պահանջների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից:

3.4. Դիմում՝ Հաճախորդի կողմից Ընկերություն ներկայացված գրավոր դիմում, որը կրում տեղեկատվական բնույթ՝ տեղեկություններ հայտնելու կամ ստանալու, հանգամանքներ պարզելու և այլն:

4. ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

4.1. Հաճախորդը Ընկերությանը կարող է ներկայացնել՝ բողոք-պահանջները՝

4.1.1. էլեկտրոնային փոստի միջոցով,

4.1.2. գրավոր՝ Ընկերության փոստային հասցեով գրությունը ուղարկելու կամ

4.1.3. անձեռն տրամադրելու միջոցով;

4.2. Էլեկտրոնային փոստով և գրավոր ստացված բողոք-պահանջները մուտքագրվում են Ընկերության գրասենյակում, ամսիջապես հանձնվում Պատասխանատու աշխատակցին և հավաքագրվում վերջինիս կողմից:

4.3. Բողոք-պահանջն առձեռն ստանալու դեպքում ընկերությունը հաճախորդին տրամադրում է բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), որում նշվում է բողոք-



Հաճախորդների հետ
հարաբերությունների և բողոքների
արձագանքման կանոնակարգ

AD CC RL 1115 01


պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքպահանջի նույնականացման համարը (նշումը), բողոք-պահանջը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) ընկերության կնիքը:

- 4.4. Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև ընկերությունում բողոքպահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթեթը (ամփոփաթեթի նմուշը ներկայացված է հավելված 2-ում):
- 4.5. Եթե բողոք-պահանջը ստացվել է էլեկտրոնային փոստի միջոցով ապա այն ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոք-պահանջը, ուղարկում է բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոք-պահանջը ստանալու ամսաթիվը, բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև սույն կանոնակարգի 4.4 և 5.5 կետերով ահմանված տեղեկատվությունը:
- 4.6. Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է հաճախորդի բողոք-պահանջը, կամ ում հաճախորդը հայտնել է բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):
- 4.7. Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է հեռախոսագանգել բանավոր բողոքպահանջը ներկայացրած Հաճախորդին և խնդրել վերջինիս, որպեսզի բողոքպահանջը ներկայացնի գրավոր եղանակով կամ էլեկտրոնային փոստով:
- 4.8. Այն դեպքում, երբ բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:
- 4.9. Եթե Հաճախորդը չի ներկայացնում գրավոր բողոք-պահանջը, ապա հաճախորդների բավարվածության ստուգումը իրականացվում է Ընկերության Ներքին վերահսկողության ստորաբաժանման կողմից՝ Տնօրենի առաջադրանքով կամ ներքին վերահսկողության ստորաբաժանման նախաձեռնությամբ:
4. 10. Ընկերությունը Հաճախորդի բողոք-պահանջը պարտավոր է քննարկել, եթե այն ներկայացվել է 1 /մեկ/ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին /համաձայն Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին ՀՀ օրենքի պահանջների/: Ընդ որում՝ բողոք-պահանջները ընկերությունը պարտավոր է քննարկել և րավոր պատասխանել դրանց բողոք-պահանջների ստացման օրվանից 10 /տասը/ օրվա ընթացքում:

5. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱՐՁԱԳԱՆՔՈՒՄ

- 5.1. Գրավոր բողոք-պահանջները ստանալուց 1 /մեկ/ աշխատանքային օրվա ընթացքում Պատասխանատու աշխատակիցը տեղեկացնում է Ընկերության տնօրենին և Ներքին աուդիտի ստորաբաժանման ղեկավարին:
- 5.2. Ընկերության տնօրենը գրավոր բողոք-պահանջի ստացման օրվանից 3 /երեք/ աշխատանքային օրվա ընթացքում կազմակերպում է ստացված գրավոր բողոքպահանջի քննարկում Պատասխանատու աշխատակցի և Ներքին աուդիտի ստորաբաժանման ղեկավարի հետ:

- 5.3. Քննարկման արդյունքների հիման վրա Պատասխանատու աշխատակիցը 5 /հինգ/ աշխատանքային օրվա ընթացքում կազմում է գրավոր բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը (այսուհետ՝ Պատասխան) և այն ներկայացնում Ընկերության Տնօրենի հաստատմանը:
- (1) Ընկերության կողմից հաճախորդին տրված բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է.
 - (2) Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոք-պահանջը,
 - (3) Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,
 - (4) Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),
 - (5) Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի 3-րդ ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին):
 - (6) Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:
 - (7) Տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 5.4. Ընկերության Տնօրենի հաստատումից հետո 2 /երկու/ աշխատանքային օրվա ընթացքում Պատասխանատու աշխատակիցը Պատասխանը ուղարկում է Հաճախորդին՝ պատվիրված նամակի միջոցով, կամ տրամադրվում է այն վերջինիս անձամբ կամ ուղարկում էլեկտրոնային փոստով:
- 5.5. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը տրամադրում է հաճախորդին վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը (համաձայն՝ հավելված 1-ի):
- 5.6. Այն դեպքում, երբ Ընկերությունը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի բողոքպահանջը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 5.7. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների /այդ թվում՝ վերջինիս կողմից պահանջվող փաստաթղթերը և տեղեկությունները օրենքով սահմանված ժամկետներում և կարգով տրամադրելու/ համար պատասխանատու է Պատասխանատու աշխատակիցը, որին նշանակում է Ընկերության Տնօրենը:

	<p>Հաճախորդների հետ հարաբերությունների և բողոքների արձագանքման կանոնակարգ</p>	<p>AD CC RL 1115 01</p>
---	---	-------------------------

6. ՏԱՐԵԿԱՆ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ

6.1. Ամեն հաշվետու տարվա վերջում Պատասխանատու աշխատակիցը կազմում հաշվետվություն, որի մեջ ներառվում են մանրամասն տեղեկություններ անցկացված աշխատանքների մասին, մասնավորապես.

- (1) Ընդհանուր բողոքների քանակը,
- (2) Վերլուծված բողոքների քանակը,
- (3) Քննարկման արդյունքները,
- (4) Մշակված առաջարկությունները, 1 (5) Իրականացված քայլերը,

(6) Այլ տեղեկություններ:

6.2. Տարեկան հաշվետվությունը ներկայացվում է Ընկերության Տնօրենին և Ներքին ատղիտի ստորաբաժանման ղեկավարին:

6.3. Ընկերության Տնօրենը անհրաժեշտության դեպքում ձևավորում է որոշումների ցանկ, որոնք ներկայացվում են Ընկերության բաժնետերերի հաստատմանը, որից հետո Ընկերության Տնօրենը Պատասխանատու անձին խնդիրներ է առաջադրում ըստ ընդունված որոշումների, ինչպես նաև հետևվում է դրանց իրականացման գործընթացին:

Հավելված 1

ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԲԱՑԱՏՐԱԿԱՆ ԱՄՓՈՓԱԳԻՐ

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ

հարաբերությունների և բողոքների

AD CC RL 1115 01 արձագանքման կանոնակարգ

Միբելի° հաճախորդ, Ձեր իրավունքները կարող են պաշտպանվել ինչպես դատական կարգով, այնպես էլ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:



Դատարան դիմելու դեպքում Ձեր և «Դիվիսա Էյ Էմ» Փակ բաժնետիրական ընկերության միջև ծագած վեճը լուծում է դատարանը: Դուք կարող եք դիմել դատարան բողոքի քննության ցանկացած փուլում: Դատարանի վճիռը չի կարող վերանայվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու դեպքում Ձեր և «Դիվիսա Էյ Էմ» Փակ բաժնետիրական ընկերության միջև ծագած վեճը լուծում է Հաշտարարը՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին»

ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի ծառայություններն ԱՆՎՃԱՐ են: Բողոք ունենալու դեպքում Դուք նախևառաջ պետք է դիմեք « Դիվիսա Էյ Էմ » Փակ բաժնետիրական ընկերություն: « Դիվիսա Էյ Էմ » Փակ բաժնետիրական ընկերությունը պարտավոր է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխանել Ձեր բողոքին: 10 օրից պատասխանը ստանալուց հետո կամ, եթե պատասխան չեք ստացել, առանց դրա, Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը, եթե`

- Բողոքը « Դիվիսա Էյ Էմ » Փակ բաժնետիրական ընկերություն ներկայացնելուց հետո դեռ չի անցել 10 աշխատանքային օր,
- Դուք չեք պահանջում դրամական կամ այլ գույքային հատուցում, Ձեր կողմից պահանջվող հատուցումը գերազանցում է 10 միլիոն դրամը (կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը),
- « Դիվիսա Էյ Էմ » Փակ բաժնետիրական ընկերության պատասխանը ստանալուց հետո անցել է ավելի քան վեց ամիս,

- Ձեր կողմից բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել մինչև 2008թ. օգոստոսի 2-ը:

Զգուշացնում ենք նաև, որ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը, եթե այն քննվում է դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) կողմից կամ արդեն իսկ առկա է այդ բողոքի վերաբերյալ դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) վճիռը:



Հաճախորդների հետ
հարաբերությունների և բողոքների
արձագանքման կանոնակարգ

AD CC RL 1115 01

Գտնվելու վայրը՝ 0010 ք. Երևան, Մ. Խորենացու փող. 15 «Էլիտ
հարկ

Պլազա» բիզնես կենտրոն, 7-րդ

Հեռ.՝ (37460) 70-11-11
Էլ. հասցե՝ info@fsm.am
Ֆաքս՝ (37410) 58-24-21
Կայք՝ www.fsm.am

** Սիրելի՞ հաճախորդ, հայտնում ենք Ձեզ, որ « Դիվիսա Էյ Էմ » Փակ բաժնետիրական ընկերությունը չի հրաժարվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից: Դա նշանակում է, որ « Դիվիսա Էյ Էմ » Փակ բաժնետիրական ըն կերությունը կարող է որոշ դեպքերում դատական կարգով վիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից « Դիվիսա Էյ Էմ » Փակ բաժնետիրական ընկերության դեմ կայացված որոշումները:

Դուք կարող եք նաև բողոքներով դիմել Կենտրոնական բանկ: Տեղեկացնում ենք, որ Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ լուծել Ձեր և « Դիվիսա Էյ Էմ » Փակ բաժնետիրական ընկերության միջև վեճերը, սակայն



կարող է « Դիվիսա Էյ Էմ » Փակ բաժնետիրական ընկերությանն ակտիվաբ կիրառել


պատասխանատվության միջոցներ, եթե պարզվի, որ « Դիվիսա Էյ Էմ » Փակ բաժնետիրական ընկերությունը խախտել է օրենքի պահանջները:

ՀՀ Կենտրոնական բանկ

Գտնվելու վայրը՝ Վ. Սարգսյանի 6

Հեռ. 59 26 80



	<p>Հաճախորդների հետ հարաբերությունների և բողոքների արձագանքման կանոնակարգ</p>	<p>AD CC RL 1115 01</p>
---	---	-------------------------

Էլ. հասցե՝ info@cba.am

Ֆաքս՝ 56 37 61

Կայք՝ www.cba.am

Հարգելի հաճախորդ, հայտնում ենք, որ եթե Ձեր և « Դիվիսա Էյ Էմ » Փակ բաժնետիրական ընկերության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, դա նշանակում է, որ « Դիվիսա Էյ Էմ » Փակ բաժնետիրական ընկերության հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: Դուք զրկվում եք « Դիվիսա Էյ Էմ » Փակ բաժնետիրական ընկերության հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերի կապակցությամբ

դատարան դիմելու իրավունքից: Արբիտրաժային տրիբունալի վճիռները, որպես կանոն, դատարանի կողմից վերանայման ենթակա չեն:

* Սիրելի՞ հաճախորդ, /ընկերության անվանումը/ հրաժարվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից: Դա նշանակում է, որ /ընկերության անվանումը/ համաձայնել է դատական կարգով չվիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից /ընկերության անվանումը/ դեմ կայացված որոշումները:

** Սիրելի՞ հաճախորդ, հայտնում ենք Ձեզ, որ /ընկերության անվանումը/ չի հրաժարվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից: Դա նշանակում է, որ /ընկերության անվանումը/ կարող է որոշ դեպքերում դատական կարգով վիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից /ընկերության անվանումը/ դեմ կայացված որոշումները:

Դիվիսա Էյ Էմ ՓԲԸ

Ընկերության դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի
քննության գործընթաց

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

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

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

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

Մն Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը՝


Մն տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, ընկերությունում 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 (առկայության դեպքում), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոքպահանջների քննության՝ ընկերության ներքին կանոնները և Հաճախորդների կողմից բողոքպահանջի 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.

	<p>Հաճախորդների հետ հարաբերությունների և բողոքների արձագանքման կանոնակարգ</p>	<p>AD CC RL 1115 01</p>
---	---	-------------------------

Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային հասցեով (Բաղրամյան 5, շինություն 11): Հայտը ներկայացնելիս ընկերությունից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:



Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.

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

Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝ ընկերության հստակ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել), թե բողոք-պահանջի քննության արդյունքը ի՞նչ փաստերի վրա է հիմնվում, բողոքպահանջի քննության

ՔԱՅԼ 4. ԵԹԵ
ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ
ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի
գրասենյակ
Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ
ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵԶ ՉԻ

	<p>Հաճախորդների հետ հարաբերությունների և բողոքների արձագանքման կանոնակարգ</p>	<p>AD CC RL 1115 01</p>
---	---	-------------------------

<p>Այն դեպքում, երբ ընթացքում</p>	<p>Գտնվելու վայրը՝ 0010 ք. Երևան, Մ. Խորենացի 15 «Էլիտ Պլազա» բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ Հեռ.՝ (37460) 70-11-11 Էլ. հասցե՝ info@fsm.am Ֆաքս՝ (37410) 58-24-21 Կայք՝ www.fsm.am</p>	<p>10 աշխատանքային օրվա ընկերության կողմից 10</p>
---------------------------------------	--	--

գործընթացի համար պատասխանատու ստորաբաժանման և (կամ) անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ում կարող էք դիմել նաև բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում, ինչպես նաև այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր 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 Ընկերության կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք Պատասխանում նշված անձի հետ:

պատասխան չեք ստացել կամ բավարարված չեք բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանով, Դուք իրավունք ունեք պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին :



	<p>Հաճախորդների հետ հարաբերությունների և բողոքների արձագանքման կանոնակարգ</p>	<p>AD CC RL 1115 01</p>
---	---	-------------------------