

**ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է**

«ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ-ի Տնօրինության

21.05.2018 թվականի N-2018-21/05 որոշմամբ

Տնօրինության նախագահ - Գլխավոր տնօրեն՝

Վարդան Հովսեփյան



**ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ  
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

## Բովանդակություն

1. Հիմնական հասկացություններ և ընդհանուր դրույթներ .....	3
2. Բողոքների ներկայացման կարգը .....	4
3. Բողոքի ընդունման նվազագույն պայմանները.....	5
4. Բողոքների վերլուծություն և արձագանքում.....	5
5. Բողոքի վերաբերյալ Ընկերության որոշմանը ներկայացվող պահանջներ .....	6
6. Հավելված 1 .....	7
7. Հավելված 2 .....	8
8. Հավելված 3 .....	9

## ՆՊԱՏԱԿԸ

Սույն ընթացակարգով սահմանվում են «ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ-ի /այսուհետ՝ Ընկերություն/ կողմից իր հաճախորդների բողոքների և Բողոքների ստացման, ուսումնասիրման, քննարկման, այդ ընթացքում տեղեկությունների բացահայտման և արձագանքման, որոշումների կայացման գործընթացը, գործողությունների հերթականությունը և վերջիններիս իրականացման համար պատասխանատուները:

### 1. Հիմնական հասկացություններ և ընդհանուր դրույթներ

1.1 Սույն Ընթացակարգով սահմանված դրույթները կարգավորում են Ընկերության հաճախորդների կողմից ներկայացվող Բողոքների քննության և հետագա լուծման գործընթացը:

1.2 Ընկերության ինտերնետային էջում և առանձին թերթիների ձևով Գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա է վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը՝ «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» (Հավելված 1), ինչպես նաև Ընկերության ինտերնետային էջում առկա է հղում հաճախորդի Բողոքները կարգավորող ներքին իրավական ակտին(երին), բողոքի ներկայացման հայտի ձևին (Հավելված 2):

1.3 Գործունեության վայրում պետք է փակցվի հայտարարություն այն մասին, թե Հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ Բողոքների քննության Ընկերության ներքին կանոններին: Հաճախորդի ցանկությամբ Ընկերությունը նրան տրամադրում է Բողոքի ընդունման և քննության Ընկերության ներքին կանոնները:

1.4 Ընկերությունն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով Հաճախորդները կարող են դիմել Ընկերություն՝ Բողոքի վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

**Բողոք՝** «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն հաճախորդի կողմից ֆինանսական Ընկերությանը կամ Ընկերությանը գրավոր ներկայացված Բողոք-պահանջը, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ, իսկ վարկային բյուրոյի դեմ ուղղված բողոքները կարող են նաև լինել ոչ գույքային բնույթի: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա անձնագրային տվյալները, հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), դիմումի ներկայացման օրը, ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:

**Ընկերություն՝** «ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ,

**Կենտրոնական բանկ՝** ՀՀ կենտրոնական բանկ,

**Հաճախորդ՝** ֆիզիկական անձ, որը օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար,

**Ծրագիր՝** Հաճախորդների տվյալների պահպանման տիրույթ

**Գործունեության վայր՝** Ընկերության գլխամասային գրասենյակ և մասնաճյուղ: Ընկերության կողմից լիազորված գործընկերոջ (առկայության դեպքում) ցանկացած գրասենյակ կամ վայր, որտեղ Վարկատուի անունից իրականացնում է վարկավորում և/կամ մատուցվում են այլ առընչվող ծառայություններ:

**Պատասխանատու աշխատակից՝** բողոքի քննության գործընթացի Հաճախորդի աջակցման բաժնի աշխատակից, որը Ընկերության հաճախորդների աջակցման բաժնի համակարգողն է /այսուհետ՝ Համակարգող/, իսկ վերջինիս բացակայության դեպքում՝ նրան փոխարինող աշխատակիցը: Ընկերության Մասնաճյուղում բողոքներն ընդունում է պատասխանատու աշխատակիցը, պատասխանում է Հաճախորդի հարցերին՝ կապված Բողոքների հետ:

**Բողոքի քննության գործընթաց՝** գործընթաց, որը ներառում է Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացումը և Ընկերության կողմից Բողոքի ընդունումը, Բողոքի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում Բողոքի հետ կապված Հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:

## 2. Բողոքների ներկայացման կարգը

2.1 Բողոքները Հաճախորդների կողմից Ընկերությանը կարող են ներկայացվել՝

- Գրավոր (որը կազմվում է Բողոքների դեպքում՝ Բողոքի ներկայացման հայտի ձևով հավելված 2):

- Առձեռն՝ Ընկերության գլխամասային գրասենյակում կամ Ընկերության ցանկացած մասնաճյուղում գրությունը հանձնելու միջոցով,

- Ընկերության գլխամասային գրասենյակում կամ Գլխամասային Գրասենյակի փոստային հասցեով գրությունը ուղարկելու միջոցով,

2.2 Բողոքները հավաքագրվում են Պատասխանատու աշխատակցի կողմից:

2.3 Ընկերության գործունեության վայրում՝ մասնաճյուղում, գլխամասային գրասենյակում, աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի աշխատակից, ով ընդունում է Բողոքները և հետևաբար ուղարկում է Պատասխանատու աշխատակցին, որը պատասխանում է Բողոքին սահմանված կարգով և ժամկետներում պատասխան տրամադրելու համար:

2.4 Այն դեպքում, երբ Բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, Պատասխանատու աշխատակիցն այդ մասին նախապես տեղեկացնում է Հաճախորդին:

### 3. Բողոքի ընդունման նվազագույն պայմանները

3.1 Ընկերությունը պարտավոր է քննարկել Հաճախորդի Բողոքը, 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 և նշված ոլորտը կանոնակարգող ՀՀ ԿԲ իրավական ակտերի պահանջների/:

3.2 Բողոքներ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.

3.2.1 այն մասին, որ Բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր առձեռն ներկայացնելու դեպքում, և տրամադրում է տեղեկատվություն բողոքների քննության ընթացակարգի մասին:

3.3 Բողոքն առձեռն Ընկերության Գործունեության վայրում ստանալու դեպքում Ընկերությունը Հաճախորդին տրամադրում է Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական՝ համաձայն հավելված 3-ի):

3.4 Ընկերության աշխատակիցը Բողոք ստանալիս կամ այդ Բողոքի քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր.

- որոնք անհրաժեշտ չեն Բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ

- որոնք հասանելի են Ընկերությանը տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

### 4. Բողոքների վերլուծություն և արձագանքում

4.1. Բողոքները ստանալու օրը բողոքն ընդունող աշխատակիցը փոխանցում է այն Գլխամասային գրասենյակ (էլեկտրոնային եղանակով՝ [compliance@varks.am](mailto:compliance@varks.am)) Հաճախորդների աջակցման վարչության Պատասխանատու աշխատակցին:

4.2. Պատասխանատու աշխատակիցը անհրաժեշտության դեպքում քննում է գործը Ընկերության այլ աշխատակիցների հետ, որոնք իրավասու են հաճախորդի բողոքի առարկա հարցին պատասխան տալու կամ վերջինիս վերաբերյալ որոշում կայացնելու:

4.3. Քննարկման արդյունքների հիման վրա Պատասխանատու աշխատակիցը կազմում է Բողոքի վերջնական պատասխանը, որի թղթային տարբերակը ստորագրվում է Տնօրինության նախագահ - գլխավոր տնօրենի կողմից:

4.4. Հաճախորդների կողմից ներկայացված Գրավոր Բողոքների պատասխանները նրանց պետք է տրամադրվեն Բողոքի ստացման օրվանից 10 /տասը/ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

4.5. Հաճախորդին Բողոք դիմումի պատասխանը ներկայացվում է գրավոր եթե այլ տարբերակ չի նշվել Հաճախորդի կողմից:

## 5. Բողոքի վերաբերյալ Ընկերության որոշմանը ներկայացվող պահանջներ

5.1. Ընկերության կողմից Հաճախորդին տրված Բողոքի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է.

5.1.1. Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել Բողոքը,

5.1.2. Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,

5.1.3. Բողոքի քննության համար Պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),

5.1.4. Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել Պատասխանատու աշխատակցին և/կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու անձին:

5.1.5. Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:

5.1.6. Տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

5.2. Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը տրամադրում է Ընկերության կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 1-ի:

5.3. Այն դեպքում, երբ Ընկերությունը պարտավորվել է բավարարել Հաճախորդի Բողոքը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

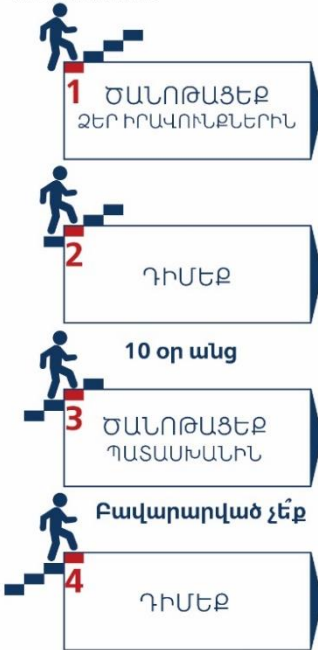
## 6. Հավելված 1



Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհրդի  
2017 թվականի փետրվարի 17 -ի թիվ 45 -Ն որոշման

Հավելված 1

### ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ



Կազմակերպության աշխատակից պարտավոր է յուրաքանչյուր

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- Ձեզ **ուղղորդել** բողոքների հարցերով պահվող 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:

#### «ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒԿԿ ՓԲԸ

Կազմակերպության անվանումը

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով

@ info@varks.am  
✉ 0002, ք. Երևան, փ. Սարյան 12

- **Նշեք** Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:
- Անպայման **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

☎ +37412700000

#### ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, Եթե.

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

#### ՏՈՒՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ. Խորենացի փողոց 15, էլիտ Պլասս Քիվենս կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@ism.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. 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

«ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒԿԿ ՓԲԸ, 0002, ք. Երևան, փ. Սարյան 12, +37412700000, info@varks.am  
(Կազմակերպության անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն)

## 7. Հավելված 2

ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ ՈՒՎԿ ՓԲԸ

Գլխավոր տնօրեն

պարոն Վարդան Հովսեփյանին

\_\_\_\_\_

հաճախորդի անուն ազգանունը

\_\_\_\_\_

հաճախորդի անձը հաստատող  
փաստաթղթի սերիա, համար

\_\_\_\_\_

հաճախորդի բնակության հասցե,  
հեռախոսահամար

## ԲՈՂՈՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀԱՅՏ

Գույքային պահանջի չափ, ՀՀ դրամ \_\_\_\_\_

Հաճախորդ՝ \_\_\_\_\_

Անուն Ազգանուն

\_\_\_\_\_

ստորագրություն

\_\_\_\_\_

ամսաթիվ(օօ/աա/տտ)



### 8. Հավելված 3

Նույնականացման (մուտքագրվող  
գրության) հերթական համարը

\_\_\_\_\_

### Ս Տ Ա Ց Ա Կ Ա Ն

(Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման)

Սույնով հավաստում եմ, որ \_\_\_\_\_ -  
ից Հաճախորդի անուն, ազգանուն հայրանուն

/ /20 թ. -ին ստացել եմ \_\_\_\_\_

Վերաբերյալ բողոք ներկայացման հայտը:

Պատասխանատու աշխատակից՝ \_\_\_\_\_  
Անուն Ազգանուն ստորագրություն ամսաթիվ(օօ/աա/տտ)