



**«Արֆին» Կարկային միություն ՍՊԸ-ում
Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

Սույն ընթացակարգը կարգավորում է հաճախորդների պահանջների ընդունման, քննման և դրանց վերաբերյալ որոշումների կայացման, ինչպես նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ համագործակցության իրականացման գործունեությունը, համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի:

2. Ընթացակարգում օգտագործվող հիմնական հասկացությունները

- 1) Կազմակերպություն՝ «Արֆին» Կարկային միություն ՍՊԸ.
- 2) հաճախորդ՝ ֆիզիկական անձ, որն օգտվում է կազմակերպության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար.
- 3) Կողմեր՝ կազմակերպությանը բողոք-պահանջներ ներկայացնող հաճախորդը և կազմակերպությունը
- 4) Պահանջ՝ հաճախորդի կողմից կազմակերպությանը ներկայացվող պահանջ, որն ըստ հաճախորդի ծագել է կազմակերպության կողմից սպառողի իրավունքները խախտելու արդյունքում.
- 5) Ֆինանսական համակարգի հաշտարար՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով վերապահված լիազորություններն իրականացնելու միջոցով հաճախորդների կողմից կազմակերպությունների դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ.
- 6) Իրավասու դատարան՝ հաճախորդի բնակության վայրի ընդհանուր իրավասության դատարան:

3. Հաճախորդների պահանջների ընդունումը, գրանցումը և քննումը

- 1) Հաճախորդի կողմից կազմակերպության գործադիր տնօրենի անունով ձևակերպված բողոք-պահանջը ընդունվում է կազմակերպության գործերի վարման իրավասու աշխատակցի կողմից.
 - ա) ստուգվում է պահանջի ձևակերպման պատշաճությունը.
 - բ) գրանցվում է մուտքի փաստաթղթերի մատյանում.
 - գ) հաճախորդի օրինակի վրա նշվում է ընդունման ամսաթիվը, ժամը և գրանցամատյանում բողոք-պահանջին հատկացված հերթական համարը.
 - դ) գործադիր տնօրենին զեկուցվում է բողոք-պահանջի մասին:
- 2) Հաճախորդի պահանջը քննարկվում է կազմակերպությունում այդ նպատակով ստեղծված մշտական հանձնաժողովի կողմից, որի կազմի մեջ մտնում են գործադիր տնօրենը՝ հանձնաժողովի նախագահ, գործադիր տնօրենի վարկերի սպասարկման և գործառնությունների գծով տեղակալը և գլխավոր հաշվապահը.
 - ա) հանձնաժողովը բողոք – պահանջները քննարկում է , եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդը իմացել կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին.
 - բ) հանձնաժողովը բողոք – պահանջները քննարկելիս լսում է կազմակերպության համապատասխան աշխատակցի հիմնավորումները.
 - գ) անհրաժեշտության դեպքում հանձնաժողովը կարող է հրավիրել կամ ստանալ խորհրդատվություն համապատասխան մասնագետների կողմից.
- 3) Հանձնաժողովը բողոք – պահանջը ստանալու պահից տասնօրյա ժամկետում քննարկում և հաճախորդին գրավոր տրամադրում է վերջնական պատասխան, որը ներառում է կազմակերպության հստակ դիրքորոշումը սպառողի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ.
- 4) կազմակերպությունը հաճախորդի բողոք-պահանջին պատասխանում է գրավոր: