

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է
«Կրեդո Ֆինանս»
ՈՒՎԿ ՓԲԸ խորհրդի
«05 » հուլիսի 2013թ. թիվ 7 որոշմամբ
ՓՈՓՈԽՎԱԾ Է
«Կրեդո Ֆինանս»
ՈՒՎԿ ՓԲԸ խորհրդի
«01 » նոյեմբերի 2017թ. որոշմամբ

«ԿՐԵԴՈ ՖԻՆԱՆՍ» ՈՒՆԻՎԵՐՍԱԼ ՎԱՐԿԱՅԻՆ
ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ
ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳ

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1. Սույն կարգը մշակվել է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի և ՀՀ կենտրոնական բանկի համապատասխան նորմատիվ իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան և սահմանում է «Կրեդո Ֆինանս» ՈՒՎԿ ՓԲԸ (այսուհետ՝ Կազմակերպություն) դիմած հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության ընթացակարգն ու կարգը, որոշումների կայացման գործընթացները և հետագա քայլերը, որոնք ուղղված են Կազմակերպության հանդեպ ֆինանսական ոլորտում սպառողների իրավունքների և շահերի պաշտպանությանը, ինչպես նաև Կազմակերպության գործունեության նկատմամբ հանրության վստահության բարձրացմանը:
- 1.2. Կազմակերպություն դիմած հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության ընթացակարգը, Կազմակերպությանը դիմելուց և համապատասխան ընթացակարգը անցնելուց հետո, կարգավորվում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված դրույթներին համաձայն:
- 1.3. Կազմակերպությունը սույն կարգը հասանելի է դարձնում հասարակությանը ցանկացած անձի պահանջով՝ դրա պատճենը կամ էլեկտրոնային տարբերակը տրամադրելու, ինչպես նաև ինտերնետային կայքում տեղադրելու միջոցով:

2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

- 2.1. Սույն կարգում օգտագործվող հասկացությունները իմաստով ունեն հետևյալ նշանակությունները.
 - 2.1.1. **Հաճախորդ**՝ ֆիզիկական անձ, որն օգտվում է Կազմակերպության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար:
 - 2.1.2. **Բողոք-պահանջ**՝ հաճախորդի կողմից Կազմակերպությանը գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է Կազմակերպության՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդ որում, բողոք-պահանջը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոք-պահանջի նկարագրությունը:
 - 2.1.3. **Գործունեության վայր**՝ Կազմակերպության գլխամաս կամ մասնաճյուղ:
 - 2.1.4. **Գործընկեր**՝ Իրավաբանական անձ կամ անհատ ձեռներեց, որի հետ ՈՒՎԿ-ն կնքել է Գործընկերոջ վաճառքի կետում (այսուհետև՝ ՎԿ) սպառողական ապրանքների/ծառայությունների ձեռքբերման վարկավորման ոլորտում համագործակցության մասին Պայմանագիր:
 - 2.1.5. **Պատասխանատու աշխատակից**՝ Կազմակերպության պատասխանատու աշխատակից, ով պատասխանատու է բողոք-պահանջների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար:
 - 2.1.6. **Լիազորված անձ**՝ ՈՒՎԿ-ի կամ Գործընկերոջ աշխատակից, որն իրականացնում է վարկավորման գործընթացի հետ կապված օժանդակ աշխատանքներ:
 - 2.1.7. **Բողոք-պահանջի քննության գործընթաց**՝ գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և Կազմակերպության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, բողոք-պահանջի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:

2.2. Սույն կարգում օգտագործված այլ հասկացություններն ունեն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված նշանակությունները, եթե սույն կարգով այլ բան սահմանված չէ:

3. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

- 3.1. Կազմակերպություն դիմած հաճախորդներն իրավունք ունեն Կազմակերպությանը ներկայացնել այնպիսի բողոք-պահանջներ, որոնք կապված են Կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ:
- 3.2. Կազմակերպության կողմից որևէ ծառայության բացակայությունը չի կարող հիմք հանդիսանալ բողոք-պահանջներ ներկայացնելու համար:
- 3.3. Կազմակերպությունը պարտավոր է քննարկել հաճախորդների բողոք-պահանջները, եթե դրանք ներկայացվել են 1 տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:
- 3.4. Կազմակերպության կողմից սույն կարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.
- 3.4.1 տեղեկատվությունը շարադրվում է հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ.
- 3.4.2 տեղեկատվությունը շարադրվում է հայերեն լեզվով: Հաճախորդի ցանկությամբ կարող է ընտրվել այլ լեզու.
- 3.4.3 տեղեկատվությունը շարադրվում է հաճախորդի համար հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով:
- 3.5. Հաճախորդը բողոք-պահանջը կարող է ներկայացնել ստորև նշված տարբերակներից մեկով.
- 3.5.1 առձեռն գործունեության վայրում,
Գործընկերոջ վաճառքի կետում բողոք-պահանջ ունենալու դեպքում լիազորված անձը հաճախորդին է տրամադրում բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը և նրան ուղղորդում գործունեության վայր՝ բողոքը գրավոր ներկայացնելու համար:
- 3.5.2 էլեկտրոնային փոստի միջոցով
- 3.6. Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Կազմակերպության պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է՝
- 3.6.1 վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը՝ համաձայն հավելված 1-ի,
- 3.6.2 հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը՝ համաձայն հավելված 2-ի,
- 3.6.3 բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթը (ստացական)՝ համաձայն հավելված 3-ի:
- Բողոք-պահանջը էլեկտրոնային փոստով ստանալուց անմիջապես հետո, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը Կազմակերպության ինտերնետային կապի համար պատասխանատու անձը հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոքը, ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական)՝ համաձայն հավելված 4-ի:
- 3.7. Կազմակերպության գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես ներկա է պատասխանատու աշխատակիցը, ով ընդունում է բողոք-պահանջները, պատասխանում է հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոք-պահանջների հետ:
- 3.8. Հաճախորդների բողոքները ստանալուց հետո դրանք պատասխանատու անձի կողմից գրանցվում և հաշվառվում են հատուկ գրանցամատյանում (հավելված 5), որը ներառում է բողոքի ստացման ամսաթիվը, համառոտ բովանդակությունը, արձագանքը, պատասխանի տրամադրման ամսաթիվը և այլ անհրաժեշտ տեղեկատվություն:

- 3.9. Պատասխանատու անձը եռամսյակային պարբերականությամբ Հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոքների վերաբերյալ կազմում է ամփոփ հաշվետվություն և ներկայացնում ՈՒՎԿ գործադիր տնօրենին (պատճենը՝ խորհրդի նախագահին) (հավելված 6):
- 3.10. Հաճախորդի ցանկությամբ Կազմակերպությունը նրան տրամադրում է բողոք-պահանջների ընդունման և քննության իր ներքին կանոնները, ինչպես նաև հեռախոսահամարը, որով հաճախորդները կարող են դիմել Կազմակերպությանը բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:
- 3.11. Կազմակերպության 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):
- 3.12. Այն դեպքում, երբ բողոք-պահանջների հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:
- 3.13. Կազմակերպության նկատմամբ բողոք-պահանջ ունեցող հաճախորդներն իրենց բողոք-պահանջներն արտահայտում են գրավոր տեսքով՝ համաձայն սույն կարգի Հավելված 2-ի բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի: Հայտում պետք է հստակ և հասկանալի ձևով ներկայացվի բողոք-պահանջի էությունն ու հիմնավորումները:
- 3.14. Բողոք-պահանջը ստանալու դեպքում Կազմակերպությունը հաճախորդին տրամադրում է բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթը (ստացական), որում նշվում է բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (նշումը), բողոք-պահանջը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) Կազմակերպության կնիքը:
- 3.15. Ստանալով բողոք-պահանջ, Կազմակերպության գործադիր տնօրենը կարգադրում է պատասխանատու աշխատակցին քննել դրանում ներկայացված փաստերը և ներկայացնել առաջարկություններ վերջնական պատասխանի վերաբերյալ:
- 3.16. Կազմակերպությունը պարտավոր է հաճախորդին տրամադրել վերջնական պատասխան սույն կարգի 3.11.-րդ կետում նշված բողոք-պահանջը ստանալու պահից 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Կազմակերպությունը վերջնական պատասխանը հաճախորդին տրամադրում է գրավոր տեսքով:
- 3.17. Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Կազմակերպության վերջնական պատասխանը պետք է ներառի.
- 3.17.1 Կազմակերպության հստակ դիրքորոշումը հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ.
- 3.17.2 Կազմակերպության որոշման պատճառաբանությունը.
- 3.17.3 Պատասխանատու աշխատակցի անունը, ազգանունը և կապի միջոցները (հեռախոս և (կամ) էլեկտրոնային հասցե).
- 3.17.4 նշում այն մասին, որ բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել պատասխանատու աշխատակցին.
- 3.17.5 նշում այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ ՀՀ կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն.
- 3.17.6 տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

- 3.18. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Կազմակերպությունը հաճախորդին տրամադրում է վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը (հավելված 1):
- 3.19. Սույն կարգի 3.13.-րդ կետով սահմանված ժամկետում Կազմակերպության վերջնական պատասխանը չստանալու դեպքում հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում պահանջ ներկայացնելու Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի:
- 3.20. Կազմակերպության և հաճախորդների միջև կնքվող գործարքները նշում են պարունակում գործարքից բխող պահանջները Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնելու հնարավորության մասին՝ համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի:

ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ

Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

- Ձեզ **ուղղորդել** բողոքների հարցող զբաղվող աշխատակցի մոտ:
- **Տրամադրել** հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- **Տեղեկացնել** Ձեր իրավունքների և բողոքի քննության գործընթացի մասին:
- **Տրամադրել** կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձև:

1 ԾԱՆՈԹԱՑՏԵՔ
ՁԵՐ ԻՐԱԿՈՒՆՔՆԵՐԻՆ

Կրեդո Ֆինանսու ՈւՎԿ ՓԲԸ

Գրավոր բողոք ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով.

@ credo@credofinance.am
✉ ՀՀ, Երևան, Կիևյան 2 նրբ 16տ

Ձեր բողոք կարող էք ներկայացնել նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

- **Նշեք** Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:
- Անպայման **վերցրեք** ստացականը և պահպանեք մինչև հարցի վերջնական լուծումը:

2 ԴԻՄԵՔ

10 օր անց
3 ԾԱՆՈԹԱՑՏԵՔ
ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ.
☎ **060 465555**

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, Եթե.

- Ֆիզիկական անձ էք, միկրոձեռնարկատեր հանդիսացող անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում նաև՝ երաշխավոր, գրավատու կամ այլ անձ ով ապահովման միջոցի (օրինակ՝ գրավի) հետ կապված բողոք ունի,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային տեղեկատվությանը,
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում,
- բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից,
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,
- բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008թ՝ օգոստոսի 2-ից հետո:

ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

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

ԴԱՏԱՐԱՆ

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

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ. Խորենացի 15, Էլիտ պլազա բիզնես

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում (Երևան 0010, Վ. Սարգսյան 6, +374 592 697, consumerinfo@cba.am):
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրանքով նախևառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (Քայլ 2):

Հարցերի դեպքում դիմեք

Կրեդո Ֆինանսու ՈւՎԿ ՓԲԸ, Կիևյան 2 նրբ. 16 փ, 060465555, credo@credofinance.am

Հավելված 2

«Կրեդո Ֆինանս» ՈՒՎԿ ՓԲԸ

Գործադիր տնօրեն

Բելլա Գաբրիելյանին

**ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ
ՀԱՅՏ**

1. Անունը, ազգանունը, հայրանունը -----

2. Գրանցման հասցեն -----

3. Բնակության հասցեն -----

4. Էլեկտրոնային հասցեն -----

5. Հեռախոսահամարը (բն., բջջ.) -----

Բողոք-պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը)

6. Բողոք-պահանջի հիմք հանդիսացող և կից ներկայացվող փաստաթղթերը-----

Հաճախորդ՝

անունը, ազգանունը, հայրանունը

ստորագրությունը

ամսաթիվը

ՍՏԱՑԱԿԱՆ

Սույն ստացականը հավաստում է 20-- թ-ի -----ի ----ին հաճախորդ -----

----- կողմից -----

-----նույնականացման համարով բողոքի ստացման փաստը:

Բողոքը ընդունող ՈԻՎԿ աշխատակցի անուն ազգանուն հայրանուն և/կամ ՈԻՎԿ կնիք-----

-----:

Կ.Տ.

ՍՏԱՑԱԿԱՆ

(Էլեկտրոնային փոստի միջոցով բողոք-պահանջի ստացման մասին)

Բողոք-պահանջը ստանալու ամսաթիվը և նույնականացման համարը (նշումը)

Հարգելի հաճախորդ, սույնով միաժամանակ տեղեկացնում ենք Ձեզ այն մասին, որ բողոք-պահանջը համարվում է հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով), ինչպես նաև ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում:

Դուք կարող եք ձեռք բերել բողոք-պահանջների քննության՝ ՈՒՎԿ ներքին կարգը, այդ թվում՝ բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը, վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը և բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը «Կրեդո Ֆինանս» ՈՒՎԿ ՓԲԸ ինտերնետային կայքից:

ԳՐԱՆՑԱՄԱՏՅԱՆ

Հաճախորդներից ստացված բողոքների հաշվառման

Բողոք ներկայցնող հաճախորդի ԱԱՀ	Ներկայացված բողոքի ամսաթիվն ու ժամը	Բողոքի կարճ բովանդակությունը	Հաճախորդի հեռախոսահամարը կամ էլեկտրոնային հասցեն	Բողոքի ստացման միջոցը	Հաճախորդին տրված պատասխանը	Այլ տեղեկատվություն (առկայության դեպքում)
1	2	3	4	5	6	7

ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ

Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների մասին

Բողոք-պահանջի կարճ բովանդակությունը	Քանակը	Քննարկման արդյունքերը	Մշակված առաջարկությունները, իրականացված քայլերը	Այլ տեղեկատվություն (առկայության դեպքում)
1	2	3	4	5