


“Կուր Ինվեսթ” ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների քննարկման գործընթացը կարգավորող կարգ	Խմբագրություն N 1	Ուժի մեջ է 25.04.2022թ.-ից	Ներքին օգտագործման համար
-------------------	---	-------------------	----------------------------	--------------------------

<p style="text-align: right;">Հաստատեց “Կուր Ինվեսթ” ՓԲԸ Ժողովի նախագահ Արմեն Տեր-Հակոբյան</p>

25.04.2022թ.

Խմբագրություն N 1	Հաստատվել է Ընկերության ընդհանուր ժողովի կողմից կողմից 25.04.2022թ-ին
-------------------	--

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԳՈՐԾՆԹԱՑԸ
ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ

ԿԱՐԳ

(1-ին խմբագրություն)

Երևան 2022

“Կուր Ինվեսթ” ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների քննարկման գործընթացը կարգավորող կարգ	Խմբագրություն N 1	Ուժի մեջ է 25.04.2022թ.-ից	Ներքին օգտագործման համար
-------------------	---	-------------------	----------------------------	--------------------------

Կարգում օգտագործվող հիմնական հասկացությունների

1.1 Կարգում օգտագործվող հիմնական հասկացություններն են՝

- **Հաճախորդ.** Անձ, որն օգտվում է “Կուր Ինվեսթ” ՓԲԸ-ի (այսուհետ՝ Ընկերություն) ծառայություններից, կոմ որը դիմել է այդ ծառայություններից օգտվելու նպատակով:

- **Բողոք.** Հաճախորդի կողմից Ընկերության գրավոր ձևով ներկայացված բողոք, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդ որում բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության հասցեն, հեռախոսահամարը) ստորագրությունը և բողոքի նկարագրությունը:

- **Պատասխանատու աշխատակից.** Ընկերության համապատասխան աշխատակից, որի պարտականությունների մեջ մտնում է հաճախորդների կողմից բողոքի ընդունումը և անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրումը:

- **Ֆինանսական համակարգի հաշտարար.** “Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին” ՀՀ օրենքով սահմանված հաճախորդների կողմից Ընկերության դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող կառույց:

- **Ներքին աուդիտի ստորաբաժանում.** Ընկերության կառուցվածքային ստորաբաժանում, որն իրականացնում է Ընկերության ներքին վերահսկողությունը:

Ընդհանուր դրույթներ

2.1 Սույն կարգով կարգավորվում է Ընկերության Հաճախորդների կողմից ներկայացված Ընկերության ծառայություններին առընչվող բողոքների ընդունման, գրանցման և քննարկման ընթացակարգերը:

2.2 Սույն կարգը մշակված է Հայաստանի Հանրապետության “Արժեթղթերի շուկայի մասին”, “Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին” ՀՀ օրենքների, Հայաստանի Հանրապետության Կենտրոնական բանկի կողմից սահմանված նորմատիվ իրավական ակտերի այլ օրենքների և Ընկերության ներքին իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան:

2.3 Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների քննարկման նպատակն է Ընկերության կողմից Հաճախորդին ծառայությունների մատուցման ընթացքում հնարավոր խախտումների և դրանց հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացումը:

Հաճախորդին տրամադրվող տեղեկատվությունը

3.1 Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը նախ բանավոր ծանոթացնում է Ընկերության՝ բողոքների քննարկման գործընթացը կարգավորող կարգին և հաճախորդի ցանկության դեպքում՝ տրամադրում կարգը:

3.2 Պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդին բանավոր տեղեկացնում է նաև այն մասին որ վերջինիս բողոքը համարվում է հանձնված Ընկերությանը Հաճախորդի կողմից գրավոր՝ առձեռն, փոստային ծառայության միջոցով, էլեկտրոնային փոստով ներկայացնելու դեպքում:

3.3 Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պահառու աշխատակիցը տրամադրում է բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 1) և Ընկերության կողմից լրացված “Ինչ անել եթե ունեք բողոք” ձևաթուղթը վեճերի լուծման բացատրական ամփոփոզիրը (Հավելված 2):

“Կուր Ինվեսթ” ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների քննարկման գործընթացը կարգավորող կարգ	Խմբագրություն N 1	Ուժի մեջ է 25.04.2022թ.-ից	Ներքին օգտագործման համար
-------------------	---	-------------------	----------------------------	--------------------------

Բողոքների ընդունման ընթացակարգը

4.1 Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդի բողոքը ստանալուց անմիջապես հետո, բայց ոչ ուշ քան հաջորդ աշխատանքային օրը նրան է տրամադրում բողոք ստանալու փաստը հացաստող ստացականը (Հավելված 4):

4.2 Հաճախորդների բողոքներն ընդունվում են յուրաքանչյուր աշխատանքային օր՝ ժամը 09:30-ից մինչև ժամը 17:30:

4.3 Ընկերությունը պարտավորվում է քննարկել հաճախորդի բողոքը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքների խախտման մասին:

4.4 Ներկայացված բողոքը Ընկերությունը կարող է մերժել այն դեպքում, երբ այն կազմված չէ սույն կարգին համապատասխան:

Բողոքների քննարկման և պատասխանների ներկայացման կարգն ու ժամկետները

5.1 Պատասխանատու աշխատակիցն Ընկերության կառուցվածքային ստորաբաժանումների հետ համատեղ ուսումնասիրում և քննարկում է ստացված բողոքները, նախապատրաստում հիմնավոր և ամբողջական գրավոր պատասխան և ներկայացնում գործադիր տնօրենի հաստատմանը:

5.2 Բողոքի պատասխանը հանձնվում է Հաճախորդին առձեռն, կամ ուղարկվում է բողոքում նշված եղանակով:

5.3 Բողոքը ստանալու պահից 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ընկերությունը Հաճախորդին գրավոր տրամադրվում է վերջնական պատասխան:

5.4 Բողոքի պատասխանը կազմվում է սույն կարգի Հավելված 2-ին համապատասխան, ստորագրվում է Ընկերության գործադիր տնօրենի կողմից: Ընդ որում եթե բողոքը մերժվում է կամ բավարարվում է մասնակի, ապա պատասխանին կցվում է նաև վեճերի լուծման բացատրական ամփոփոզիրը (Հավելված 4):

5.5 Բողոքը ստանալու օրվանից 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդին գրավոր պատասխան չտրամադրելու դեպքում Հաճախորդը օրենքով սահմանված կարգով կարող է պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Այլ դրույթներ

6.1 Ընկերության ներքին աուդիտի ստորաբաժանումը պարբերաբար վերլուծում է Հաճախորդների բողոքների ուսումնասիրության արդյունքները՝ առաջացրած պատճառներն ու հիմքերը վերացնելու նպատակով:

“Կուր Ինվեսթ” ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների քննարկման գործընթացը կարգավորող կարգ	Խմբագրություն N 1	Ուժի մեջ է 25.04.2022թ.-ից	Ներքին օգտագործման համար
-------------------	---	-------------------	----------------------------	--------------------------

Հավելված 1

ԲՈՂՈՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀԱՅՑ

Հաճախորդի տվյալները՝

Անվանում/անուն, ազգանուն, հայրանուն

Հասցե (գործունեության/բնակության)

ՀՎՀՀ/անձնագրի տվյալներ

Կապի միջոցներ

Բողոքի պատասխանը ընկերությունը ներկայացնելու է (հասե, կամ էլ. փոստ)

Բողոքի Բովանդակությունը

(Եթե հատկացված տեղը չի բավարարում Դուք կարող եք շարունակել առանձին թերթիկի վրան կցել հայտին)

Հաճախորդի ստորագրություն

Ներկայացման ամսաթիվ

Ընկերության նշումների համար

“Կուր Ինվեսթ” ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների քննարկման գործընթացը կարգավորող կարգ	Խմբագրություն N 1	Ուժի մեջ է 25.04.2022թ.-ից	Ներքին օգտագործման համար
-------------------	---	-------------------	----------------------------	--------------------------

Հավելված 2

ԲՈՂՈՔԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆ

Հաճախորդի տվյալները՝

Անվանում/անուն, ազգանուն, հայրանուն

Հասցե (գործունեության/բնակության)

ՀՎՀՀ/անձնագրի տվյալներ

Կապի միջոցներ

Ի պատասխան Ձեր 20__թ.-ի N __ բողոքի “Կուր Ինվեսթ” ՓԲԸ-ն _____
(Մերժում կամ մասնակի բավարարում է պահանջը)

Հիմնավորում՝

Ընկերության պատասխանատու անձ՝ _____
պաշտոնը, անուն ազգանուն

հեռ.՝ _____; էլ. հասցե _____

Բողոքի քննության արդյունքների վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Դուք կարող եք դիմել վերը նշված Ընկերության պատասխանատու անձին:

Եթե Ձեզ չի բավարարում Ձեր բողոքի Ընկերության գրավոր պատասխանը, ապա Ձեր իրավունքները պաշտպանելու նպատակով տասնօրյա ժամկետում կարող եք դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, ՀՀ կենտրոնական բանկ:

“Կուր Ինվեսթ” ՓԲԸ գործադիր տնօրեն՝ _____

կ.տ.

“Դուր Ինվեսթ” ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների քննարկման գործընթացը կարգավորող կարգ	Խմբագրություն N 1	Ուժի մեջ է 25.04.2022թ.-ից	Ներքին օգտագործման համար
-------------------	---	-------------------	----------------------------	--------------------------

Հավելված 3

ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԲԱՑԱՏՐԱԿԱՆ ԱՍՓՈՓՈԳԻՐ

ՈՒ Շ Ա Դ Ր ՈՒ Թ Յ ՈՒ Ն

Հարգելի Հաճախորդ, Ձեր իրավունքները կարող են պաշտպանվել ինչպես դատական կարգով, այնպես էլ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

Դատարան դիմելու դեպքում Ձեր և 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 Ընկերության միջև ծագած վեճը լուծվում է Հաշտարարը՝ «ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի ծառայություններն ԱՆՎՃԱԲ են:

Բողոք ունենալու դեպքում Դուք նախնառաջ պետք է դիմեք Ընկերությանը: Վերջինս 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՝

1. Բողոքը Ընկերություն ներկայացնելուց հետո չի անցել 10 աշխատանքային օր,
2. Դուք չեք պահանջում դրամական կամ այլ գույքային հատուցում, Ձեր կողմից պահանջվող հատուցումը գերազանցում է 10 միլիոն դրամը (կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը),
3. Ընկերության պատասխանը պատասխանը ստանալուց հետո անցել է ավելի քան վեց ամիս,
4. Ձեր կողմից բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել մինչև 2008թ.-ի օգոստոսի 2-ը:

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

Ֆինանսական համակարգի հաշտարար	
Հաշտարար՝	Փիրուզ Սարգսյան
Գտնվելու վայր՝	0010, ՀՀ, ք. Երևան, Մ. Խորենացու փող. 15, “Էլիտ Պլազա” բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ
Հեռ.՝	(374 10) 58-23-22, 58-23-24
Էլ. հասցե՝	http://www.fsm.am/contacts
Ճաքս՝	(374 10) 58-24-21
Կայք՝	http://www.fsm.am

“Գուր Ինվեսթ” ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների քննարկման գործընթացը կարգավորող կարգ	Խմբագրություն N 1	Ուժի մեջ է 25.04.2022թ. -ից	Ներքին օգտագործման համար
-------------------	---	-------------------	-----------------------------	--------------------------

Հարգելի հաճախորդ, հայտնում ենք Ձեզ, որ “Գուր Ինվեսթ” ՓԲԸ-ն չի հրաժարվել ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից: Դա նշանակում է որ “Գուր Ինվեսթ” ՓԲԸ-ն կարող է որոշ դեպքերում դատական կարգով վիճարկել ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Ընկերության դեմ կայացված որոշումները

Դուք կարող եք նաև բողոքներով դիմել ՀՀ կենտրոնական բանկ: Տեղեկացնում ենք որ ՀՀ կենտրոնական բանկը իրավասու չէ լուծել Ձեր և Ընկերության միջև վեժերը, սակայն կարող է վերջինիս նկատմամբ կիրառել պատասխանատվության միջոցներ, եթե պարզվի որ Ընկերությունը խախտել է օրենքի պահանջները:

Գտնվելու վայր	0010, ՀՀ, ք. Երևան, Վազգեն Մարգարյան 6
Հեռ.	(374 10) 58-38-41
Էլ. հասցե	http://www.msba@cba.am
Ֆաքս	(374 10) 52-38-52
Կայք	http://www.cba.am

Հարգելի Հաճախորդ հատնում ենք որ եթե Ձեր և “Գուր Ինվեսթ” ՓԲԸ-ի միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնագիր, դա նշանակում է որ Ընկերության հետ կնքվող պայմանագրերից բխող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: Դուք զրկվում եք Ընկերության հետ կնքված պայմանագրերից բխող վեճերի կապակցությամբ դատարան դիմելու իրավունքից: Արբիտրաժային տրիբունալի վճիռները, որպես կանոն, դատարանի կողմից վերանայման ենթակա չեն:

“Կուր Ինվեսթ” ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների քննարկման գործընթացը կարգավորող կարգ	Խմբագրություն N 1	Ուժի մեջ է 25.04.2022թ.-ից	Ներքին օգտագործման համար
-------------------	---	-------------------	----------------------------	--------------------------

Հավելված 4

Բողոքի ստացական

Բողոքի նույնականացման համարը _____

Ստացման ամսաթիվ _____

Ընկերության պատասխանատու աշխատակից _____

Պատասխանատու աշխատակցի ստորագրությունը _____

Հաճախորդի բողոքը Ընկերության կողմից համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավր (առձեռն, փոստով), ինչպես նաև ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում:

Հաճախորդը ցանկության դեպքում կարող է ձեռք բերել բողոքների քննության` Ընկերության ներքին կանոնները:

Ընկերությունը բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին տրամադրում է Ընկերության կողմից լրացված Ինչ անեք եթե բողոք ունեք ձևաթերթը, վեճերի լուծման բացատրական ամփոփոզիրը և Հաճախորդի կողմից ներկայացված հայտի ձևը: