

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է
«ՎԵԼՈՔՍ» ՎՄ ՍՊԸ
Խորհրդի 07 հոկտեմբերի
2021 թ.թիվ 11 որոշմամբ

**«ՎԵԼՈՔՍ» ՎԱՐԿԱՅԻՆ ՄԻՈՒԹՅՈՒՆ
ՍԱՀՄԱՆԱՓԱԿ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՄԲ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ և ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ**

Երևան 2021թ.

1. Ընդհանուր դրույթներ

- 1.1. Սույն կանոնակարգի (այսուհետ՝ Կանոնակարգ) նպատակն է սահմանել և կանոնակարգել «ՎԵԼՈՔՍ» ՎՄ ՍՊԸ դեմ ուղղված բողոքների, բողոք-պահանջների և Դիմումների ընդունման, քննության և քննության արդյունքում հաճախորդին ներկայացվող «ՎԵԼՈՔՍ» ՎՄ ՍՊԸ որոշումը տրամադրելու գործընթացը, և միտված է պաշտպանելու հաճախորդների օրինական շահերը և իրավունքները, իրազեկելու վերջիններիս իրենց իրավունքների մասին:
- 1.2. Կանոնակարգը մշակվել է ՀՀ օրենսդրության, Հայաստանի Հանրապետության Կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերի և Կազմակերպության համապատասխան ներքին իրավական ակտերի պահանջների համաձայն:
- 1.3. Կազմակերպություն դիմած հաճախորդների Բողոքների քննության ընթացակարգը, Կազմակերպությանը դիմելուց և համապատասխան ընթացակարգը անցնելուց հետո, կարգավորվում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված դրույթներին համաձայն:
- 1.4. Կազմակերպությունը կարևորում է հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների օբյեկտիվ, անկողմնակալ և պատշաճ քննության ապահովումը, քանի որ դրանք նպաստում են հաճախորդանմետ լուծումների վերհանմանը և կարող են մատնանշել ծագած բացթողումները, չարաշահումները կամ այլ ընթացակարգային խախտումները:

2. Կանոնակարգում օգտագործվող հիմնական հասկացությունները

2.1. Կանոնակարգում օգտագործվող հիմնական հասկացությունները.

- **Կազմակերպություն**՝ «ՎԵԼՈՔՍ» ՎՄ ՍՊԸ,
- **Հաճախորդ**՝ բացառապես անձնական, ընտանեկան, տնային կամ այլ օգտագործման համար նախատեսված սպառողական նպատակով և կազմակերպության հետ վարկային և/կամ այլ պարտավորական իրավահարաբերությունների մեջ գտնվող ֆիզիկական անձ, վարկ ստացող քաղաքացի, ՀՀ օրենսդրությամբ, ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվային իրավական ակտերով և Կազմակերպության ներքին իրավական ակտերով նախատեսված դեպքերում նաև իրավաբանական անձ:
- **Բողոք**՝ Հաճախորդի կողմից Կազմակերպությանը ներկայացված, ցանկացած տեսակի բողոք, բողոք-պահանջ և/կամ դիմում, որը պարունակում է գույքային պահանջ ուղղված Կազմակերպության կողմից մատուցված և/կամ մատուցվելիք ծառայությունների հետ:
- **Դիմում**՝ Ցանկցած ֆիզիկական և իրավաբանական անձի կողմից Կազմակերպությանն արված առաջարկություն, կապված Կազմակերպության կողմից մատուցված և մատուցվելիք ծառայությունների հետ:

- Պատասխանատու աշխատակից՝ Կազմակերպության աշխատակից, ով պատասխանատու է հաճախորդի քննության ողջ գործընթացը համակարգելու համար:
- Գործունեության վայր՝ Կազմակերպության գլխամասային գրասենյակ:

3. Բողոք-պահանջների և Դիմումների ընդունման և քննության ընթացակարգը

3.1. Կազմակերպության գլխամասային գրասենյակում և մասնաճյուղերում (առկայության պարագայում) աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի Պատասխանատու աշխատակից, ով ընդունում է բողոքները, պատասխանում է բողոքների հետ կապված հաճախորդի հարցերին: Կազմակերպության ինտերնետային կայքէջում և մասնաճյուղերում (առկայության պարագայում)՝ հաճախորդների համար տեսանելի տեղում, մշտապես պետք է առկա լինեն՝

- Հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ և ցանկության դեպքում ստանալ Կազմակերպության հաճախորդների բողոքների քննության ընթացակարգը,
- «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևը,
- Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը,
- Այն հեռախոսահամարը, որի միջոցով հաճախորդները կարող են դիմել բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվություն ստանալու համար:

3.2. Բողոքի ընդունման և քննման ընթացքում հաճախորդից չեն կարող պահանջվել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք անհրաժեշտ չեն բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ որոնք հասանելի են Կազմակերպության տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

3.3. Հաճախորդների կողմից Կազմակերպությանն ներկայացված թե բանավոր և թե գրավոր բողոքները Պատասխանատու աշխատակցի կողմից գրանցվում են էլեկտրոնային գրանցամատյանում բողոքների քննության հետագա գործընթացները արդյունավետ և պատշաճ կերպով կազմակերպելու նպատակով:

3.4. Կազմակերպություն դիմած հաճախորդները կարող են Կազմակերպությանը ներկայացնել այնպիսի Բողոքներ և Դիմումներ, որոնք կապված են Կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայությունների, Կազմակերպության աշխատակիցների բարյացակամ վերաբերմունքի, ինչպես նաև Կազմակերպությանն ուղղված այլ պահանջների մերժման հետ:

3.5. Կազմակերպության նկատմամբ Բողոք կամ Դիմում ունեցող հաճախորդներն իրենց Բողոքն արատահայտում են գրավոր տեսքով՝ ուղղված

Կազմակերպության գործադիր տնօրենին: Դիմումում պետք է հստակորեն մանրամասնվի և հասկանալի ձևով ներկայացվի բողոք-պահանջի և/կամ առաջարկի էությունն ու հիմնավորումները:

- 3.6. Բողոքի քննության գործընթացին չեն կարող մասնակից լինել այն աշխատակիցները, որոնց դեմ ներկայացված է բողոքը, կամ եթե առկա են բավարար հիմքեր ենթադրելու, որ տվյալ աշխատակցի մասնակցությունը կարող է վտանգել բողոքի օբյեկտիվ և անկողմնակալ քննությունը:
- 3.7. Կազմակերպության գլխամասային գրասենյակում և մասնաճյուղերում (առկայության պարագայում) աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի Պատասխանատու աշխատակից, ով ընդունում է Բողոքները և/կամ Դիմումները, պատասխանում է բողոքների հետ կապված հաճախորդի հարցերին:
- 3.8. Կազմակերպությունը պարտավորություն է կրում սույն կարգի 2.1 կետում նշված Բողոքը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին գրավոր տրամադրել վերջնական պատասխան, պահպանելով ՀՀ օրենսդրությամբ, ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերով և Կազմակերպության ներքին իրավական ակտերի պահանջները:
- 3.9. Բողոքի վերաբերյալ Կազմակերպության վերջնական պատասխանը պետք է արտահայտի Կազմակերպության հստակ դիրքորոշումը հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ:
- 3.10. Կազմակերպության վերջնական պատասխանը ստանալու պահից կամ սահմանված ժամկետում այն չստանալու դեպքում հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում պահանջ ներկայացնելու Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ համաձայն «Ֆինանսական հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի:
- 3.11. Կազմակերպությունը պարտավոր է քննարկել հաճախորդների Բողոքները, եթե դրանք ներկայացվում են մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:
- 3.12. Կազմակերպության գործադիր տնօրենը հաճախորդի կողմից ստացված Բողոքը քննում է շահագրգիռ ստորաբաժանման ղեկավարի, Կազմակերպության այլ ղեկավարների, աշխատակիցների և անհրաժեշտության դեպքում նաև Կազմակերպության խորհրդի անդամների և նախագահի հետ:
- 3.13. Կազմակերպության և հաճախորդների միջև կնքվող գործարքները նշում են պարունակում գործարքից բխող պահանջները Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնելու հնարավորության մասին՝ համաձայն «Ֆինանսական հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի:

4. Գրավոր բողոքներ

- 4.1. Հաճախորդի կողմից բողոքը համարվում է գրավոր ներկայացված, եթե բողոքը՝

- առձեռն ներկայացվել է կամ փոստային ծառայության միջոցով ուղարկվել է Կազմակերպության գրասենյակ,
- Ուղարկվել է Կազմակերպության պաշտոնական էլեկտրոնային հասցեին (info@velox.am)
- Գցվել է Կազմակերպության տարածքում տեղադրված Բողոքի/Դիմումի արկղերի մեջ:

4.2. Հաճախորդի կողմից գրավոր ներկայացրած Բողոքն ու Դիմումն առնվազն պետք է պարունակեն հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և/կամ հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:

4.3. Գրավոր բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Կազմակերպության համապատասխան աշխատակիցը պետք է՝

- Բանավոր տեղեկացնի հաճախորդին գրավոր բողոքին ներկայացվող պահանջները,
- Բանավոր տեղեկացնի այն մասին, որ հաճախորդը ցանկության դեպքում իրավասու է ստանալ հաճախորդների բողոքները կարգավորող Կազմակերպության ընթացակարգը,
- Տրամադրի «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևը,
- Տրամադրի հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման Կազմակերպության հայտի ձևը և հաճախորդի կողմից դիմումը լրացնելուց հետո տրամադրի վերջինիս բողոքի ստացականը,
- Տեղեկացնի բողոքի քննության ժամկետների մասին,
- Տրամադրի Կազմակերպության Պատասխանատու աշխատակցի հեռախոսահամարը և հայտնի, որ հաճախորդը կարող է բողոքի առնչությամբ տեղեկատվություն և (կամ) պարզաբանումներ ստանալ զանգահարելով այդ հեռախոսահամարին:

4.4. Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդին տրամադրում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), որում նշվում է բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), բողոքը ընդունողի անունը, ստորագրությունը, ինչպես նաև այն կապի միջոցը (հեռախոսահամարը), որով հաճախորդը կարող է կապ հաստատել բողոքի հետ կապված հարցերով:

4.5. Բողոքն էլեկտրոնային հասցեի միջոցով ստանալու դեպքում բողոքի լուծման համար կազմակերպությունն ապահովում է, որ բողոքը ստանալուց հետո ոչ ուշ քան հաջորդ աշխատանքային օրը համապատասխան աշխատակիցը պատասխան նամակով (այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացվել է հաճախորդի բողոքը) հաստատի բողոքի ստացումը՝ նամակում նշելով բողոքը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի լուծման ժամկետները և բողոքի նույնականացման համարը: Եթե հաճախորդը բողոքը ուղարկել է Կազմակերպության մասնաճյուղ կամ գլխամասային գրասենյակ փոստային

ծառայության միջոցով, ապա Կազմակերպության համապատասխան աշխատակիցը բողոքի ստացումից ոչ ուշ քան հաջորդ աշխատանքային օրը պետք է կապ հաստատի բողոքը ուղարկած հաճախորդի հետ, հաստատի բողոքի ստացումը՝ նշելով բողոքը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի լուծման ժամկետները և բողոքի նույնականացման համարը:

5. Գրավոր բողոքի պատասխանի տրամադրում

5.1. Գրավոր բողոքը ստանալու պահից 10 (տաս) աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին տրվում է գրավոր պատասխան: Հաճախորդին տրվող բողոքի գրավոր պատասխանի վերջնական պատասխանը պետք է արտացոլի.

- Կազմակերպության հստակ դիրքորոշումը՝ ամբողջությամբ բավարարել, մասնակի բավարարել կամ մերժել բողոքը /բողոքի պահանջը,
- Կազմակերպության որոշման հիմքում ընկած հիմնավորումները, փաստերը և պատճառաբանությունը,
- Բողոքի քննության գործընթացի համար պատասխանատու ստորաբաժանման անվանում և(կամ) աշխատակցի տվյալները՝ անուն, ազգանուն, պաշտոն, և կապի միջոցները, ում հաճախորդը կարող է դիմել բողոքի գրավոր պատասխանի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում,
- Գրառում այն մասին, որ բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական Բանկին, դատարան, կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:
- Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից հաճախորդին տրամադրվում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևը:

6. Բանավոր բողոքներ

6.1. Կազմակերպությանը ներկայացված բողոքը համարվում է բանավոր բողոք, եթե հաճախորդը այն բանավոր հայտնել է Կազմակերպության գործունեության վայրում կամ հեռախոսազանգի միջոցով, ինչպես նաև Կազմակերպության պաշտոնական էջին գրի առնելու միջոցով:

6.2. Բանավոր բողոքը ստացած Կազմակերպության պատասխանատու աշխատակիցը պետք է՝

- Մանրամասն լսի հաճախորդի խնդիրը, դժգոհությունը և գործադրի առավելագույն ջանքերը հաճախորդի իրական խնդիրը հասկանալու համար,
- Տեղեկացնի հաճախորդին, որ բողոքը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր՝ առձեռն, փոստով կամ էլեկտրոնային փոստի միջոցով ներկայացնելու դեպքում,

- Տեղեկացնի հաճախորդին, որ վերջինս ցանկության դեպքում իրավասու է ստանալ Հաճախորդների բողոքները կարգավորող Կազմակերպության ընթացակարգը,
- Տեղեկացնի այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևը և հայտի ձևը,
- Կարողանա տարբերակել գույքային պահանջ ունեցող բողոքները և դրանց դեպքում հաճախորդին ուղղորդի իրեն հարմար որևէ մասնաճյուղ գրավոր դիմում ներկայացնելու համար,
- Գործադիր բոլոր հնարավոր և ողջամիտ ջանքերը (անհրաժեշտության դեպքում ներգրավելով համապատասխան ղեկավարին)՝ հաճախորդի արտահայտած բանավոր բողոքին անմիջապես կամ սեղմ ժամկետներում պատշաճ և արդար լուծում տալու նպատակով:
- Բողոքի պատասխանով հաճախորդի չբավարարված լինելու դեպքում առաջարկի հաճախորդին բողոքը ներկայացնել գրավոր եղանակով:

7. Եզրափակիչ դրույթներ

- 7.1. Կանոնակարգի դրույթները գործում են այնքանով, որքանով չեն հակասում ՀՀ գործող օրենսդրությանը և ՀՀ կենտրոնական Բանկի նորմատիվ իրավական ակտերին:
- 7.2. Կանոնակարգով սահմանված պարտականությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու դեպքում, դրա մասին հայտնվում է Գործադիր տնօրենին, որից հետո 10-օրյա ժամկետում հաշվետվության տեսքով ներկայացվում են Գործադիր տնօրենին, նշելով պատճառները և լուծման ուղիները,
- 7.3. Կանոնակարգի դրույթների պահապանման վերահսկման համար պատասխանատու է Կազմակերպության գործադիր մարմինը:
- 7.4. Կանոնակարգի դրույթները կարող են փոփոխվել և/կամ լրացվել միայն խորհրդի որոշման հիման վրա:
- 7.5. Կանոնակարգի Հավելված 1-ով սահմանվում է հաճախորդի կողմից բողոքի և/կամ առաջարկի ներկայացման հայտի ձևը:
- 7.6. Կանոնակարգի Հավելված 2-ով սահմանվում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևը:

**ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔԻ ԵՎ/ԿԱՄ
ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՑԱՑՄԱՆ ՀԱՅՏ**

«ՎԵԼՈՔՍ» ՎՄ ՍՊԸ գործադիր տնօրեն՝ Ա. Բալոյանին

Հաճախորդի անունը, ազգանունը/անվանումը

Հասցեն, բնակության վայրը/գտնվելու վայրը, կապի միջոցները

Հաճախորդի պահանջը, բողոքը և/կամ
առաջարկությունը (խնդրում ենք Ձեր
պահանջը շարադրել հստակ)

(անհրաժեշտության դեպքում կարող եք օգտագործել հավելյալ թերթեր կամ կցել նյութեր)

Հաճախորդ՝ _____
ստորագրություն ամսաթիվ, ամիս, տարի