

**ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է**

**«Գ.Լ.ՌԲԱԼ ԿՐԵՂԻՏ» ունիվերսալ վարկային կազմակերպություն փակ բաժնետիրական ընկերության 01. 11. 2010 թ. խորհրդի թիվ 7-Լ որոշմամբ:**

**ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻՑ ՍՏԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԵՎ (ԿԱՄ) ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ԿԱՏԱՐՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

**1. Ընդհանուր դրույթներ**

- 1.1 Սույն կարգը մշակվել է «Վարկային կազմակերպությունների մասին» ՀՀ օրենքի, ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքի, Հայաստանի Հանրապետության Կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերի, «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի, ինչպես նաև Կազմակերպության համապատասխան ներքին իրավական ակտերի պահանջների համաձայն:
- 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 Սույն կարգով սահմանված դրույթներն հնարավորինս մատչելի տարբերակներով հասանելի են դարձվում հանրությանը ծանուցվելով Կազմակերպության ինտերնետային կայքում, ինչպես նաև ցուցատախտակի վրա հիմնական կետերի հիաշատակմամբ փակցված թերթիկով:

**2 Բողոք-պահանջների ընդունան և քննության ընթացակարգ**

- 2.1 Կազմակերպություն դիմած հաճախորդներն իրավունք ունեն Կազմակերպությանը ներկայացնել այնպիսի բողոք-պահանջներ, որոնք կապված են Կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայությունների, Կազմակերպության աշխատակիցների բարյացակամ վերաբերմունքի, ինչպես նաև Կազմակերպությանն ուղղված այլ պահանջների մերժման հետ:
- 2.2 Կազմակերպության նկատմամբ բողոք-պահանջ ունեցող հաճախորդներն իրենց բողոք-պահանջն արտահայտում են գրավոր դիմումի տեսքով՝ ուղղված Կազմակերպության գործադիր տնօրենին: Դիմումում պետք է հստակորեն մանրամասնվի և հասկանալի ձևով ներկայացվի բողոք-պահանջի էությունն ու հիմնավորումները:
- 2.3 Կազմակերպությունը պարտավորություն է կրում սույն կարգի 2.2 կետում նշված բողոք-պահանջը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին գրավոր տրամադրել վերջնական պատասխան:
- 2.4 Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Կազմակերպության վերջնական պատասխանը պետք է արտահայտի Կազմակերպության հստակ դիրքորոշումը հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ:
- 2.5 Կազմակերպության վերջնական պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն կարգի 2.3 կետով սահմանված ժամկետում այն չստանալու դեպքում հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում պահանջ ներկայացնելու Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ համաձայն «Ֆինանսական հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի:
- 2.6 Կազմակերպությունը պարտավոր է քննարկել հաճախորդների բողոք-պահանջները, եթե դրանք ներկայացվում են մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:
- 2.7 Կազմակերպության գործադիր տնօրենը հաճախորդի կողմից ստացված բողոք-պահանջը քննում է շահագրգիռ ստորաբաժանման ղեկավարի, Կազմակերպության այլ ղեկավարների, աշխատակիցների և անհրաժեշտության դեպքում նաև Կազմակերպության խորհրդի անդամների և նախագահի հետ:
- 2.8 Կազմակերպության և հաճախորդների միջև կնքվող գործարքները նշում են պարունակում գործարքից բխող պահանջները Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնելու հնարավորության մասին՝ համաձայն «Ֆինանսական հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի: