

ՆՊԱՏԱԿԸ

«ԱԿԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ հաճախորդների բողոքների քննարկման ընթացակարգի (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) նպատակն է սահմանել «ԱԿԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ (այսուհետ՝ Ընկերություն) հաճախորդների կողմից Ընկերության դեմ ներկայացրած մասնավոր իրավահարաբերություններից բխող բողոքների քննության, ֆինանսական ոլորտում հաճախորդների իրավունքների և շահերի պաշտպանության, նրանց պահանջների արագ և արդյունավետ քննարկման, Ընկերության նկատմամբ հանրության վստահության բարձրացման գործընթացը:

ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ

Սույն ընթացակարգը կիրառվում է Ընկերության բոլոր աշխատակիցների կողմից:

ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ

«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենք	
«Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ Կանոնակարգ 8/04» հաստատելու մասին ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 28.07.2009թ. թիվ 225-Ն որոշում	
«Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» Կանոնակարգ 8/07-ը հաստատելու մասին ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 23.11.2018թ. թիվ 200-Ն որոշում	
«ԱԿԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների վերլուծության և քննարկման ընթացակարգ	21 PR 02
Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք	eFO 22-06-01
Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձև	eFO 22-06-02
Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման ստացական	eFO 22-06-03
Հաճախորդի կողմից էլեկտրոնային փոստով բողոքի ներկայացման ստացական	eFO 22-06-04
Հաճախորդի կողմից փոստային կարգով բողոքի ներկայացման ստացական	eFO 22-06-05

ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Օրենք՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքը.

Ֆինանսական համակարգի հաշտարար՝ Օրենքով և սույն ընթացակարգով վերապահված լիազորություններն իրացնելու միջոցով հաճախորդների կողմից Ընկերության դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ.

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ՝ (այսուհետ՝ Գրասենյակ)՝ ոչ առևտրային կազմակերպություն, որի հիմնական խնդիրն է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գործունեությանն օժանդակելը և ֆինանսական բնագավառի վերաբերյալ սպառողներին իրազեկելը.

Հաճախորդ՝ ֆիզիկական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում՝ Ընկերությանը պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած անձ, որը ներկայացրել է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների կամ ապահովման միջոցի հետ կապված պահանջ.

Անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու պահին, Հայաստանի Հանրապետության հարկային օրենսգրքի համաձայն, միկրոձեռնարկատիրության սուբյեկտ համարվող անձ, բացառությամբ Օրենքով նախատեսված Կազմակերպությունների.

Բողոք՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն՝ Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ձևով ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների կամ ապահովման միջոցի հետ և պարունակում է գույքային, իսկ «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ կամ դրա հետ կապված պահանջների դեպքում՝ նաև ոչ գույքային բնույթի պահանջ.

Կողմեր՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը պահանջ ներկայացրած Հաճախորդը և Ընկերությունը, որի դեմ ներկայացվել է պահանջը.

Պատասխանատու աշխատակից՝ Ընկերության իրավաբանական բաժնի աշխատակից, ով պատասխանատու է Ընկերությունում հաճախորդների կողմից Բողոքների ընդունման, ուսումնասիրման, վերջիններիս անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար:

ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԼՐԱՑՈՒՄՆԵՐ

Ընկերության վերանվանմամբ պայմանավորված՝ Ընթացակարգում «ԱԳԲԱ Լիզինգ» ՎԿ ՓԲԸ» բառերն ամենուրեք փոխարինվել են «ԱԿԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ» բառերով:

Ընթացակարգից ամենուրեք հանվել են ոչ գույքային բողոքներին վերաբերվող դրույթները:

Ընթացակարգի 1.10 կետը լրացվել է նոր՝ 2-րդ նախադասությամբ, հետևյալ բովանդակությամբ. «Ընդ որում՝ այս դեպքում ստացականում նշվում է նաև Բողոքի նույնականացման (մուտքագրվող գրության) հերթական համարը:»:

Ընթացակարգի 2.6 կետի «ե» ենթակետում «կամ արբիտրաժային տրիբունալ» բառերից հետո ավելացել են «, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն» բառերը:

Ընթացակարգում կատարված փոփոխություններն ու լրացումներն ընդգծված են:

ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

ԳԼՈՒԽ 1. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ

1.1. Հաճախորդն իրավունք ունի դիմելու Ընկերությանը՝ անկախ այն հանգամանքից, թե նման իրավունք Հաճախորդի և Ընկերության միջև կնքված պայմանագրով նախատեսված է, թե ոչ: Ընկերությանը դիմելու Հաճախորդի իրավունքը սահմանափակող համաձայնությունը կամ պայմանն առ ոչինչ է:

1.2. Ընկերությունը պարտավոր է քննարկել Հաճախորդի Բողոքը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

1.3. Հաճախորդը համարվում է Ընկերությանը բողոք-պահանջ ներկայացրած նաև այն դեպքում, երբ հաճախորդի համաձայնությամբ հաճախորդի բողոք-պահանջը ներկայացրել է Գրասենյակը: Ընկերությանը Գրասենյակի միջոցով հաճախորդի բողոք-պահանջների ներկայացման կարգը սահմանում է Գրասենյակի հոգաբարձուների խորհուրդը: Այդ կարգը հրապարակվում է Գրասենյակի պաշտոնական ինտերնետային կայքում:

1.4. Ընկերության կողմից պահանջն ընդունելու, քննելու և որոշում կայացնելու կապակցությամբ Հաճախորդից որևէ վճար չի գանձվում:

1.5. Բողոքը կարող է ստորագրել Հաճախորդի ներկայացուցիչը: Այդ դեպքում պահանջին պետք է կցվի ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագիրը, ինչպես նաև հաճախորդի ներկայացուցչի անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը:

1.6. Հաճախորդների Բողոքներն ընդունվում են առձեռն՝ Պատասխանատու աշխատակցի կամ նրան փոխարինողի կողմից, էլեկտրոնային փոստով՝ Հաճախորդի կողմից Բողոքը Ընկերության էլեկտրոնային հասցեին, այն է՝ **customer.leasing@acba.am**, ուղարկելու միջոցով կամ փոստով՝ ուղարկելով այն հետևյալ հասցեով՝ «ԱԿԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ, ք. Երևան, 0010, Վ. Սարգսյան 10, 132-133 տարածքներ: Ընդ որում՝ հաճախորդների բողոքների քննման գործառույթը չի կարող իրականացվել այն աշխատակցի կողմից, ով անմիջականորեն ներգրավված է եղել հաճախորդներին ծառայությունների մատուցման գործում:

1.7. Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի Բողոքը կամ ում Հաճախորդը հայտնել է Բողոք ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն):

1.8. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ.

ա) Հաճախորդը Բողոքը կարող է ներկայացնել գրավոր՝ առձեռն, փոստով, կամ էլեկտրոնային փոստով Ընկերության հետևյալ էլեկտրոնային հասցեին՝ **customer.leasing@acba.am**-ին, ուղարկելու միջոցով,

բ) Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն ընթացակարգի պատճենը:

1.9. Պատասխանատու աշխատակիցը Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին տրամադրում է՝

ա) Ընկերության կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ [eFO 22-06-01](#),

բ) Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը՝ [eFO 22-06-02](#):

1.10. Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը կամ նրան փոխարինողը, Հաճախորդին, առձեռն բողոքը ներկայացնելուց անմիջապես հետո, տրամադրում է Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման ստացական՝ [eFO 22-06-03](#), իսկ էլեկտրոնային փոստով ստանալու դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը կամ նրան փոխարինողը, բողոքի ստացման օրվա ընթացքում, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Հաճախորդի այն էլեկտրոնային հասցեին, որից ստացվել է Բողոքը, ուղարկում է Հաճախորդի կողմից էլեկտրոնային փոստով բողոքի ներկայացման ստացական՝ [eFO 22-06-04](#), որոնցով հավաստվում է Բողոքը ստանալու փաստը: Բողոքն էլեկտրոնային փոստով ստանալու դեպքում Հաճախորդին ուղարկվում է նաև սույն ընթացակարգի 1.8 և 1.9 կետերով սահմանված տեղեկատվությունը: Ընկերության այլ աշխատակիցների էլեկտրոնային հասցեներով ստացված բողոքների դեպքում դրանք ստացման օրն իսկ վերահասցեագրվում են Պատասխանատու աշխատակցին, որպեսզի վերջինիս կողմից սահմանված ժամկետում դրանց ընթացք տրվի: Փոստով բողոք ստանալու դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը կամ նրան փոխարինողը հաճախորդին՝ վերջինիս կողմից նշված հասցեին, ուղարկում է Հաճախորդի կողմից փոստային կարգով բողոքի ներկայացման ստացական՝ [eFO 22-06-05](#), որով հավաստվում է Բողոքը ստանալու փաստը: Բողոքը Գրասենյակի միջոցով ստանալու և պատասխանն էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում, Ընկերությունը բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը հաճախորդի՝ Ընկերությանը հայտնի կամ Գրասենյակի միջոցով ստացված բողոքում նշված էլեկտրոնային հասցեին է ուղարկում Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող Հաճախորդի կողմից էլեկտրոնային փոստով բողոքի ներկայացման ստացականը՝ [eFO 22-06-04](#): Ընդ որում՝ այս դեպքում ստացականում նշվում է նաև Բողոքի նույնականացման (մուտքագրվող գրության) հերթական համարը:

1.11. Հաճախորդի բանավոր՝ գույքային պահանջ պարունակող բողոքը Ընկերության գրասենյակում կամ հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում աշխատակիցները բանավոր ներկայացնում են սույն ընթացակարգի 1.8 կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե

որտեղից Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն ընթացակարգի 1.9 կետով սահմանված տեղեկատվությունը:

1.12. Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը ներկայացվող Բողոքի հայտը [eFO 22-06-02](#) պետք է կազմվի Ընկերության գլխավոր տնօրենի անունով, գրավոր և ներառի՝

- ա) Հաճախորդի անունը, ազգանունը (անվանումը).
- բ) Հաճախորդի բնակության/գտնվելու վայրի հասցեն և նրա հետադարձ կապի միջոցները (օրինակ՝ էլեկտրոնային փոստ, հեռախոսահամար).
- գ) գույքային պահանջի չափը (առկայության դեպքում).
- դ) Բողոքի բովանդակությունը (հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը).
- ե) Բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը և տարին.
- զ) անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ հաճախորդի դեպքում՝ հարկային մարմնի կողմից տրված տեղեկանք Ընկերությանը դիմելու պահին, Հայաստանի Հանրապետության հարկային օրենսգրքի համաձայն, իր՝ միկրոձեռնարկատիրության սուբյեկտ համարվելու վերաբերյալ.
- է) Հաճախորդի, իսկ իրավաբանական անձ հաճախորդի դեպքում՝ ընկերության անունից հանդես գալու լիազորություն ունեցող անձի ստորագրությունը.
- ը) «Սույն հայտը ստորագրելուց հետո այն ստացող անձից պահանջեք ստացական» գրառումը:

1.13. Հաճախորդների կողմից ներկայացված բանավոր՝ ոչ գույքային պահանջ պարունակող բողոքները դիտարկվում են որպես վերջիններիս կողմից ներկայացված դիտողություններ և դրանց քննարկումն իրականացվում է համաձայն «ԱԿԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների վերլուծության և քննարկման ընթացակարգի՝ [21 PR 02](#):

1.14. Բողոքների բնօրինակները պահվում են Ընկերությունում՝ 3 տարի ժամկետով, իսկ դրանից հետո ոչնչացվում են:

ԳԼՈՒԽ 2. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

2.1. Ընկերությունում ընդունված Բողոքները, եթե դրանք համապատասխանում են սույն ընթացակարգով տրված «Բողոք»-ի սահմանմանը, դիտարկվում են որպես Բողոք՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից:

2.2. Բողոքը ստանալուց հետո Պատասխանատու աշխատակցի կամ նրան փոխարինողի կողմից Բողոքի հայտի [eFO 22-06-02](#) վրա նշվում է գրությունների մուտքագրման հերթական համարը, որից հետո հայտը լուսապատճենվում և «Outlook Exchange» կամ «Doc Flow» ծրագրով ուղարկվում է Ընկերության գլխավոր տնօրենին կամ նրան փոխարինող տեղակալին՝ սույն ընթացակարգով սահմանված կարգով համապատասխան ընթացք տալու նպատակով, իսկ բնօրինակը պահվում է Պատասխանատու աշխատակցի մոտ:

2.3. Ընկերության գլխավոր տնօրենը կամ նրան փոխարինող տեղակալը, ստանալով Հաճախորդի Բողոքը, այն մակագրում է Պատասխանատու աշխատակցին: Վերջինս պատասխանատու է Ընկերության հաճախորդների իրավունքների պաշտպանության և Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար:

2.4. Պատասխանատու աշխատակիցն անհրաժեշտության դեպքում, աշխատանքներում ներգրավելով շահագրգիռ ստորաբաժանումների համապատասխան աշխատակիցների, սեղմ ժամկետներում սկսում է ուսումնասիրել ներկայացված Բողոքը, դրա վերաբերյալ հավաքել և ստանալ անհրաժեշտ բացատրություններ, պարզաբանումներ, ինչպես նաև փաստաթղթեր և տեղեկություններ: Բողոքի քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջվել այնպիսի փաստաթղթեր.

- ա) որոնք անհրաժեշտ չեն Բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ
- բ) որոնք հասանելի են Ընկերությանը տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

2.5. Պատասխանատու աշխատակիցն Ընկերությանը ներկայացված Բողոքի հետ կապված հարցերն ուսումնասիրելուց և գործարքին առնչվող փաստաթղթերն ու տեղեկություններն հավաքելուց հետո

վերջիններս ներկայացնում է Ընկերության գլխավոր տնօրենին կամ նրան փոխարինող տեղակալին բացատրելով Ընկերության (աշխատակիցների)՝ տվյալ Բողոքի հետ կապված թույլ տրված թերությունները և/կամ խախտումները (այդպիսիների առկայության դեպքում) կամ էլ՝ այդպիսիների բացակայության դեպքում՝ տալով հիմնավոր առարկություններ Բողոքի չբավարարելու վերաբերյալ:

2.6. Ընկերության գլխավոր տնօրենի կամ նրան փոխարինող տեղակալի հանձնարարականով Բողոքը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում Պատասխանատու աշխատակցի կողմից Գլխավոր տնօրենի անունից պատրաստվում է գրավոր պատասխան-նամակ՝ ուղղված Հաճախորդին: Նամակում արտահայտվում է՝

ա) Ընկերության հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի Բողոքը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ,

բ) Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,

գ) Բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և հաղորդակցման միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե),

դ) տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի «գ» ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին),

ե) տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն,

զ) տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Հաճախորդի բողոքը **մերժելու** կամ **մասնակի** բավարարելու դեպքում Բողոքը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում Պատասխանատու աշխատակցի կողմից պարտադիր կարգով Հաճախորդին ուղարկվում է պատասխան գրություն այն եղանակով, ինչ եղանակով Բողոքը ստացվել է, իսկ Բողոքը **բավարարվելու** դեպքում Ընկերության կողմից Հաճախորդին գրավոր պատասխան կարող է չտրամադրվել: Ընդ որում՝ գրավոր պատասխան չտրամադրվելու դեպքում Պատասխանատու աշխատակցի կողմից Բողոքը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում առնվազն հեռախոսազանգի միջոցով Բողոքի բավարարման մասին տեղեկացնում է Հաճախորդին:

2.7. Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է, իսկ եթե Բողոքը ներկայացվել է էլեկտրոնային փոստով, ապա Պատասխանատու աշխատակիցը գրավոր պատասխանին կից իր էլեկտրոնային հասցեից ուղարկում է Ընկերության կողմից լրացված «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք»՝ [eFO 22-06-01](#), ձևաթուղթը:

2.8. Ընկերության վերջնական պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն ընթացակարգի 2.6 կետում սահմանված ժամկետում այն չստանալու դեպքում Հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում Բողոքը ներկայացնելու Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, եթե.

ա) **գույքային պահանջը** չի գերազանցում 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, կամ

բ) **ոչ գույքային բնույթի պահանջը** կապված է «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ:

ԳԼՈՒԽ 3. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆԸ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ԲՈՂՈՔԻ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆԸ

3.1. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը Հաճախորդի կողմից իրեն ներկայացված Բողոքի պատճենն ուղարկում է Ընկերություն:

3.2. Ընկերության գլխավոր տնօրենը կամ նրա տեղակալը, ստանալով Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ներկայացված գրությունը, այն մակագրում է Պատասխանատու աշխատակցին: Պատասխանատու աշխատակիցը, անհրաժեշտության դեպքում աշխատանքներում ներգրավելով շահագրգիռ ստորաբաժանումների համապատասխան աշխատակիցների, սեղմ ժամկետներում սկսում է ուսումնասիրել ներկայացված Բողոքը, դրա վերաբերյալ հավաքել և ստանալ անհրաժեշտ բացատրություններ, պարզաբանումներ, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող փաստաթղթեր և տեղեկություններ:

3.3. Պատասխանատու աշխատակիցը, Ընկերությանը ներկայացված Բողոքի հետ կապված հարցերն ուսումնասիրելուց և պահանջվող փաստաթղթերն ու տեղեկություններն հավաքելուց հետո, վերջիններս ներկայացնում է Ընկերության գլխավոր տնօրենին կամ նրան փոխարինող տեղակալին՝ բացատրելով Ընկերության (աշխատակիցների)՝ տվյալ Բողոքի հետ կապված թույլ տրված թերությունները և/կամ խախտումները (այդպիսիների առկայության դեպքում) կամ էլ՝ այդպիսիների բացակայության դեպքում՝ տալով հիմնավոր առարկություններ Բողոքը չբավարարելու վերաբերյալ:

3.4. Ընկերության գլխավոր տնօրենի կամ նրան փոխարինող տեղակալի հանձնարարականով Ֆինանսական համակարգի հաշտարարից Բողոքը ստանալու պահից տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում Պատասխանատու աշխատակիցը պատրաստում է գրավոր պատասխան-նամակ ուղղված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին: Նամակում արտահայտվում է Ընկերության հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի Բողոքը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ: Պատասխան-նամակին կցվում են նաև Բողոքի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ: Ընկերության պատճառաբանված դիմումի հիման վրա տասնչորսօրյա ժամկետը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից կարող է երկարաձգվել ևս յոթ աշխատանքային օրով:

3.5. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը որոշում է կայացնում Ընկերության բացատրությունները ստանալուց կամ սույն ընթացակարգի 3.4-րդ կետում նշված ժամկետը լրանալուց հետո՝ 24 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Առանձնապես բարդ գործի պարագայում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը կարող է սույն մասով նախատեսված քսանչորսօրյա ժամկետն իր որոշմամբ երկարաձգել ևս 14 աշխատանքային օրով:

3.6. Կողմերի կամ դրանցից մեկի խնդրանքով կամ սեփական նախաձեռնությամբ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը կարող է հրավիրել Կողմերին վերջիններիս բանավոր բացատրություններն ու պարզաբանումները ստանալու նպատակով:

3.7. Ընկերությունը պարտավոր է համագործակցել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ վերջինիս պահանջով Օրենքով սահմանված ժամկետում, իսկ նման ժամկետ սահմանված չլինելու դեպքում՝ ողջամիտ ժամկետում ներկայացնել փաստաթղթեր, տալ բացատրություններ ու պարզաբանումներ, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին տրամադրել Բողոքի հետ առնչվող այն նյութերը, որոնք գտնվում են իր մոտ:

3.8. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Բողոքը բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու կամ այն մերժելու վերաբերյալ որոշում կայացնելու կարգը և գործողությունների հաջորդակետությունը սահմանվում է Օրենքով:

ԳԼՈՒԽ 4. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՀԵՏ ԱՌՆՉՎՈՂ ՌԻՍԿԵՐԸ

4.1. Հաճախորդների բողոքների առաջացմանը նպաստող, ինչպես նաև Բողոքների քննարկման հետ առնչվող ռիսկեր կարող են ի հայտ գալ Ընկերության կողմից իրականացվող այնպիսի գործառնություններում, ինչպիսիք են հաճախորդների կարծիքների և առաջարկությունների ուսումնասիրությունը, Ընկերությունում նոր պրոդուկտների և ծառայությունների ներդրումը, նոր ներքին իրավական ակտերի մշակումը, Բողոքների ուսումնասիրությունը:

4.2. Սույն ընթացակարգի 4.1 կետում նշված գործառնություններում հնարավոր ռիսկերի զսպման և կառավարման նպատակով Ընկերությունում կիրառվում են այնպիսի կանխարգելիչ միջոցառումներ, ինչպիսիք են «Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և ոչ գույքային պահանջ պարունակող բողոքների ուսումնասիրությունների» թերթիկները, նոր պրոդուկտների և ծառայությունների ներդրման, նոր ներքին իրավական ակտերի մշակման ժամանակ հնարավոր ռիսկերի գնահատումը, աշխատակիցների համար ուսուցումների կազմակերպումը, ինչպես նաև հաճախորդների Բողոքների քննարկման ժամկետների և որակի նկատմամբ մշտական վերահսկողությունը:

ԳԼՈՒԽ 5. ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

5.1. Սույն ընթացակարգն ուժի մեջ է մտնում 2022 թվականի հունիսի 27-ից:

5.2. Սույն ընթացակարգն ուժի մեջ մտնելու օրվանից ուժը կորցրած է ճանաչվում Ընկերության խորհրդի 28.04.2021թ. հաստատած «ԱԳԲԱ Լիզինգ» ՎԿ ՓԲԸ հաճախորդների բողոքների քննարկման ընթացակարգը:

5.3. Ընկերությունը սույն ընթացակարգը հասանելի է դարձնում հանրությանը, այդ թվում՝ ինտերնետային կայքում հրապարակելու միջոցով:

Հ Ո Ս Ք Ա Գ Ի Ծ

Քայլ	Առնչվող փաստաթղթեր	ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅՈՒՆ	ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՄԱՍՆԱԿԻՑՆԵՐԸ						
			Վ	ՊԱ	ԳԳ	ՏՏԳ	ԱԱ	ՖՖ	
1	eFO 22-06-02	Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացում	X						
2		Ընկերության աշխատակցի կողմից Հաճախորդին ուղղորդում Պատասխանատու աշխատակցի մոտ	X	X					
3	eFO 22-06-02 , eFO 22-06-01 , eFO 22-06-03	Պատասխանատու աշխատակցի կողմից հաճախորդին Բողոքի քննության գործընթացին ծանոթացում	X	X					
4	eFO 22-06-02	Պատասխանատու աշխատակցի կողմից Բողոքի ընդունում և ներկայացում ԳՏ կամ ԳՏՏ		X					
5	eFO 22-06-02	Գլխավոր տնօրենի կամ նրա տեղակալի կողմից Բողոքի մակագրում Պատասխանատու աշխատակցին			X	X			
6	eFO 22-06-02	Հաճախորդի ներկայացրած պահանջի ուսումնասիրում		X			X		
7	eFO 22-06-02	Հավաքագրված տեղեկութ. ներկայացում Ընկերության գլխավոր տնօրենին կամ նրա տեղակալին		X			X		
8		Հաճախորդին պատասխան նամակի ուղարկում		X	X	X	X		
9		Հաճախորդի բավարարվածության դեպքում Հաճախորդի բավարարված չլինելու դեպքում	X						
10		Ավարտ Բողոքի ներկայացում ՖՀՀ-ին	X						
11		ՖՀՀ-ի կողմից պահանջի պատճենի ուղարկում Ընկերություն							X
12		Գլխավոր տնօրենի կամ նրա տեղակալի կողմից գրության մակագրում Պատասխանատու աշխատակցին			X	X			
13		Հաճախորդի ներկայացրած պահանջի ուսումնասիրում		X			X		
14		Հավաքագրված տեղեկութ. ներկայացում Ընկերության գլխ. տնօրենին կամ նրա տեղակալին		X					
15		ՖՀՀ-ին պատասխան նամակի ուղարկում		X	X	X			
16		ՖՀՀ-ի կողմից որոշման կայացում							X

Հապավումներ՝

ԳՏ՝ Գլխավոր տնօրեն, ԳՏՏ՝ Գլխավոր տնօրենի տեղակալ, Հ՝ հաճախորդ, ՊԱ՝ պատասխանատու աշխատակցի, ԱԱ՝ առնչվող ստորաբաժանում, ՖՀՀ՝ ֆինանսական համակարգի հաշտարար



«ԱԿԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ
ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

22 PR 06#6

Հաստատման
ամսաթիվ
15/06/22

Խմբագրություն
4

էջ 9/9

ՀԱՄԱՁԱՅՆԵՑՎԵՑ	ՀԱՍՏԱՏԵՑ
Գլխավոր տնօրեն	Խորհրդի նախագահ
	15.06.2022թ.
Ա. Գասպարյան	Հ. Անդրեասյան

ԿԱԶՄԵՑԻՆ
«ԱԿԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ իրավաբանական բաժնի իրավաբան
Հ. Թովմասյան
«ԱԿԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ իրավաբանական բաժնի իրավաբան
Ա. Մարտիրոսյան
«ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ մեթոդաբանության բաժնի պետ
Ս. Իրիցյան