

**«ԿՐԵՂԻՏ ԿՈՐՊ ՈՒՆԻՎԵՐՍԱԼ ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ»
ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹԱՆ
ՄԻԱԿ ԲԱԺՆԵՏԵՐ (ՀԻՄՆԱԴԻՐ)**

մ. Երևան

«22» մարտի 2011թ.

Ո Ր Ո Շ ՈՒ Մ N 2-L

**«ԿՐԵՂԻՏ ԿՈՐՊ ՈՒՆԻՎԵՐՍԱԼ ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ»
ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹԱՆ ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ԴԻՄՈՒՄ-ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՈՒ
ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՄԱՆ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳԸ ՀԱՍՏԱՏԵԼՈՒ ՄԱՍԻՆ**

Ղեկավարվելով «Բաժնետիրական ընկերությունների մասին» ՀՀ օրենքի 84 հոդվածի պահանջներով և հիմք ընդունելով «Կրեդիտ Կորպ ՈՒՎԿ» ՓԲ ընկերության միակ բաժնետիրոջ 19.10.2010թ. N 1 որոշմամբ հաստատված «Կրեդիտ Կորպ ՈՒՎԿ» ՓԲ ընկերության կանոնադրության 10-րդ գլխի 10.3 կետը՝

Որոշում եմ՝

1. Հաստատել «Կրեդիտ Կորպ ունիվերսալ վարկային կազմակերպություն» փակ բաժնետիրական ընկերության հաճախորդների դիմում-բողոքների ու բողոք-պահանջների ուսումնասիրման կանոնակարգը:
2. Սույն որոշման կատարման հսկողությունը դնել Ընկերության տնօրենի վրա:
3. Սույն որոշումն ուժի մեջ է մտնում ստորագրման պահից:

«Կրեդիտ Կորպ ՈՒՎԿ» ՓԲ
ընկերության միակ բաժնետեր՝

Վահե-Վասկեն Յաքուբյան

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

«ԿՐԵՂԻՏ ԿՈՐՊ ՈՒՎԿ»
փակ բաժնետիրական ընկերության
22 /03 / 2011 թ.
միակ բաժնետիրոջ թիվ 2-Լ որոշմամբ

ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ԴԻՄՈՒՄ-ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՈՒ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՄԱՆ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ

I. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. Սույն Կանոնակարգը սահմանում է «Կրեդիտ Կորպ ունիվերսալ վարկային կազմակերպություն» փակ բաժնետիրական ընկերության (այսուհետ՝ Ընկերություն) հաճախորդների դիմում-բողոքների, բողոք-պահանջների (այսուհետ՝ դիմում) ընդունման, քննարկման և դրանց վերաբերյալ որոշումների կայացման կարգը:

1.2. Հաճախորդներից դիմումների ընդունման և քննության պատասխանատու աշխատակից է համարվում Ընկերության վարկային գլխավոր մասնագետը (այսուհետ՝ Պատասխանատու աշխատակից):

1.3. Կանոնակարգում օգտագործվող հիմնական հասկացությունները՝

- **Ֆինանսական համակարգի հաշտարար** - «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով վերապահված լիազորություններն իրացնելու միջոցով հաճախորդների կողմից Ընկերության դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ կայացնող ֆիզիկական անձ.
- **Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա պահանջներ** – ֆինանսական համակարգի հաշտարարը իրավասու է քննելու այն դիմումները, որոնք ներկայացվում են ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից Ընկերության դեմ, կապված են Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում են 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ.
- **Հաճախորդ** - Ընկերության ծառայություններից օգտվող անձ.
- **Դիմում-Բողոք** – ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ հաճախորդի կողմից Ընկերությանը ներկայացված անվանական բողոք, որը չի հանդիսանում ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննության ենթակա բողոքներ.
- **Բողոք-պահանջ** – ՀՀ օրենքի իմաստով ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից Ընկերություն ներկայացված անվանական բողոք-պահանջ, որը հանդիսանում է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա պահանջ:

2. ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆՈՒՄՈՒՄ, ԳՐԱՆՑՈՒՄ

2.1. Դիմում-բողոքների ընդունումը/գրանցումը

2.1.1. Հաճախորդների կողմից Ընկերություն ներկայացված դիմումների ընդունումը և գրանցումը կատարվում է համապատասխան աշխատակցի կողմից(ում վրա Ընկերության տնօրենի հրամանով դրվում է նման պարտականություն), գրանցվում է Ընկերությունում բացված դիմում-բողոքների/բողոք-պահանջների հաշվառման մատյանում և նույն աշխատանքային օրը ներկայացվում է Ընկերության տնօրենին:

- 2.1.2. Ընկերություն ներկայացված դիմումները պետք է լինեն ստորագրված՝ ներառելով հաճախորդի տվյալները (անուն, ազգանուն, հայրանուն, բնակության վայր/հասցե, հեռախոսահամար – իրավաբանական անձի դեպքում՝ լրիվ անվանումը և հասցեն):
- 2.1.3. Հաճախորդների դիմում-բողոքների/բողոք-պահանջների հաշվառման մատյանում գրանցվում է հետևյալ տեղեկատվությունը՝
- դիմումատուի տվյալները (անուն, ազգանուն, հայրանուն, բնակության վայր/հասցե-իրավաբանական անձի դեպքում՝ լրիվ անվանումը և հասցեն)
 - դիմումի գրանցման ամսաթիվը և ժամը.
 - դիմումի ստացման ձևը (առձեռն, փոստով)
 - համառոտ բովանդակությունը և էջերի քանակը:
- 2.1.4. Հաճախորդների կողմից ներկայացված դիմումների ընդունումը չի կարող մերժվել Ընկերության աշխատակցի կողմից (բացառությամբ այն դեպքերի, երբ ներկայացվել են անանուն դիմումներ):

2.2. Բողոք-պահանջների ընդունում/գրանցումը

2.2.1. Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ստանալով բողոք-պահանջը, ուղղորդում է Հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում պատասխանատու աշխատակցի հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն):

Պատասխանատու աշխատակիցը՝

- բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ բողոք պահանջը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով),
- տրամադրում է Ընկերության դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթացի և Հաճախորդի վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագրերը (Հավելվածներ 1 և 2), բողոք-պահանջի ներկայացման Հայտի ձևը(Հավելված 3), անհրաժեշտության դեպքում օգնելով լրացնել այն: Այնուհետև ուղղորդում է համապատասխան աշխատակցի մոտ(ում վրա Ընկերության տնօրենի հրամանով դրվում է նման պարտականություն)՝ գրանցում կատարելու նպատակով:

2.2.2. Ընկերություն ներկայացված բողոք-պահանջն ընդունվում է համապատասխան աշխատակցի կողմից և գրանցվում է Ընկերությունում բացված դիմում-բողոքների/բողոք-պահանջների հաշվառման մատյանում::

Գրանցված բողոք-պահանջը ներկայացվում է Ընկերության տնօրենին և պատճենը՝ Ընկերության պատասխանատու աշխատակցին:

3. ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

3.1. Դիմում-բողոքների դեպքում՝

3.1.1. Ընկերության Հաճախորդի կողմից ներկայացված դիմումների ուսումնասիրման/քննարկման գործընթացն իրականացվում է Ընկերության տնօրենի հանձնարարականների հիման վրա՝ որը կատարվում է համապատասխան մակագրություն կատարելու ձևով:

3.1.2. Ելնելով դիմում-բողոքների բնույթից, խնդիրներից, Ընկերության տնօրենի հանձնարարականներով սահմանվում է հետևյալը՝

- բողոքների ուսումնասիրման կոնկրետ պատասխանատուն.
- հանձնարարականների կատարման և արդյունքների ներկայացման հստակ ժամկետները.
- անհրաժեշտության դեպքում՝ նպատակային ստուգումների իրականացումը:

3.1.3. Կատարված ուսումնասիրությունների արդյունքները գրավոր ներկայացվում են Ընկերության տնօրենին: Ընկերության տնօրենի հանձնարարականի հիման վրա

նախապատրաստվում և ներկայացվում է հաստատման՝ Հաճախորդի դիմումի գրավոր պատասխանի նախագիծը: Անհրաժեշտության դեպքում կազմակերպվում են քննարկումներ (համապատասխան աշխատակիցների մասնակցությամբ)՝ անհրաժեշտ միջոցներ ձեռնարկելու, բողոքների պատճառները և հիմնավորումները պարզելու նպատակով:

3.2. Բողոք-պահանջների դեպքում՝

- 3.2.1. Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդի բողոք-պահանջը ստանալու պահից կազմակերպում և իրականացնում է բողոքի քննություն՝ բողոքի պատճառները, իրավական հիմքերը և հիմնավորումները պարզելու նպատակով: Ընկերության Պատասխանատու աշխատակիցը իր վրա դրված պարտականությունների առումով իրավասու է՝
 - պահանջել և ստանալ Ընկերության աշխատակիցներից գործին առնչվող ցանկացած տեղեկատվություն և փաստաթղթեր,
 - Ընկերության անունից կազմակերպել հանդիպումներ և քննարկումներ բողոք ներկայացրած կողմի հետ,
 - բողոքի անունից ելնելով եզրակացություն ներկայացնել Ընկերության տնօրենին՝ նպատակային ստուգումներ նշանակելու և իրականացնելու վերաբերյալ:
- 3.2.2. Կատարված ուսումնասիրությունների/ստուգումների արդյունքները Պատասխանատու աշխատակցի կողմից գրավոր ներկայացվում են Ընկերության տնօրենին, որի հիմքերով կազմակերպվում են բազմակողմանի քննարկումներ՝ հաճախորդների բողոքներին գնահատական տալու, բողոքների պատճառները և իրավական հիմնավորումները պարզելու նպատակով:
- 3.2.3. Քննարկումների արդյունքներով կայացվում են համապատասխան որոշումներ, որոնց հիման վրա պատրաստվում և Ընկերության տնօրենի հաստատմանն է ներկայացվում Հաճախորդների դիմումների գրավոր պատասխանի նախագիծը:

4. ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՏՐԱՍԱԴՐՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

- 4.1. Դիմումների պատասխանների տրամադրումը հաճախորդներին կատարվում է՝ Ընկերության կողմից դիմումները ստանալու պահից 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 4.2. Դիմումների պատասխանները հաճախորդներին կարող են տրամադրվել առձեռն, ինչպես նաև կապի այնպիսի միջոցով, որը թույլ է տալիս ֆիքսել ուղարկման ամսաթիվը և ժամը:
- 4.3. Դիմումների պատասխանները պարտադիր կարգով գրանցվում են համապատասխան ելքի մատյաններում՝ Ընկերության ներքին գործավարության հրահանգին համապատասխան:

5. ԲՈԴՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻՆ ՎԵՐԱԲԵՐՈՂ ԱՈՒՆՁԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 5.1. Ընկերությունը պարտավոր է քննարկել հաճախորդի բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:
- 5.2. Ընկերության կողմից Հաճախորդին տրված բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է.
 - 1) Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոք-պահանջը,
 - 2) Ընկերության որոշման հիմնավոր պատճառաբանումը,
 - 3) Բողոք-պահանջի համար Պատասխանատու անձի տվյալները(անուն, ազգանուն, պաշտոն) և կապի միջոցները(հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե),

- 4) Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել Պատասխանատու անձին,
 - 5) Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի 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:
- 5.3. Ընկերության պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն Կանոնակարգի 4.1. կետով սահմանված ժամկետում պատասխան չստանալու դեպքում Հաճախորդն իրավունք ունի բողոք-պահանջ ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 5.4. Ընկերության և ֆինանսական համակարգի հաշտարարի փոխհարաբերությունները իրականացվում է ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:

«Կրեդիտ Կորպ ունիվերսալ վարկային կազմակերպություն» ՓԲԸ
Հաճախորդների բողոք-պահանջների հայտի ձև

«Կրեդիտ կորպ ՈւՎԿ» ՓԲ
Ընկերության տնօրեն՝
պրն. Ա. Խաչատրյանին

հասցեով բնակվող քաղ՝

ՀԱՅՏ
Բողոք-պահանջի

Համաձայն «Կրեդիտ Կորպ ՈւՎԿ» ՓԲԸ-ի և իմ միջև «____» _____ 20__թ.
կնքված _____ վարկային պայմանագրի

Կից ներկայացնում եմ հետևյալ փաստաթղթերը՝ _____

Դիմող՝ _____ /ԱԱՀ/ ստորագրություն

(Ամսաթիվ)

* Հայտին կից ներկայացվող փաստաթղթերի դեպքում՝ հայտի Բողոք-պահանջի բովանդակությունը մասում կատարեք նշում՝ ներկայացվող փաստաթղթերի թերթերի քանակի վերաբերյալ: