

ԱՆԻՎ ՈՒՎԿ ՍՊԸ

Ընկերության դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթաց



⇒ Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից ընկերության դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված է ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:

⇒ Բողոք-պահանջի քննության գործընթացըը ներառում է բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների տրամադրումը, հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և ընկերության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը:

ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՅԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԻՆ

➔ Ընկերության ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ տվյալ գլխամասային գրասենյակում կամ մասնաճյուղում պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

➔ Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը՝ տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, ընկերությունում բողոք-պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին տրամադրում է Հաճախորդների վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոք-պահանջների քննության՝ ընկերության ներքին կանոնները և Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձևը:
Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջի ՀԱՅՏԸ:

ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՅՐԵՔ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆԵՔ ՍՏԱՑԱԿԱՆԸ



Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.
Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային հասցեով՝ ՀՀ, Երևան, Նալբանդյան 35, բն. 6: Հայտը ներկայացնելիս ընկերությունից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:



Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.
Ընկերությունը ուսումնասիրում է բողոք-պահանջը և որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:



Բողոք-պահանջի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին

Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Ընկերությունը ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան:

Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝ ընկերության հստակ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել), թե բողոք-պահանջի քննության արդյունքը ի՞նչ փաստերի վրա է հիմնվում, բողոք-պահանջի քննության գործընթացի համար պատասխանատու ստորաբաժանման և (կամ) անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ում կարող եք դիմել նաև բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում, ինչպես նաև այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պատշապանելու համար ինչ միջոցառումներ կարող է ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին:

Գրավոր պատասխանը Ձեզ կներկայացվի Ձեր կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով:

ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՅԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

Ծանոթացեք Ընկերության կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է անհրաժեշտ ողջ տեղեկատվությունը:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք Պատասխանում նշված անձի հետ:

ՔԱՅԼ 4. ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵՉ ՉԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ

Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում ընկերության կողմից պատասխան չեք ստացել կամ բավարարված չեք բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանով, Դուք իրավունք ունեք պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին :



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

Հաշտարար՝	Փիրուզ Սարգսյան
Գտնվելու վայրը՝	0010, ք. Երևան, Վազգեն Սարգսյան 26/1, «Էրեբունի պլազա» բիզնես կենտրոն 4-րդ հարկ, 411 սենյակ
Հեռ.՝	(010) 58 23 21, 58 23 22
Էլ. հասցե՝	info@fsm.am
Ֆաքս՝	(010) 58 24 21
կայք՝	www.fsm.am