	«Արմենիան Լիզինգ Քամփնի» ՈւՎԿ ՓԲ ընկերության Հաճախորդների բողոք-պահանջների, բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների քննարկման ընթացակարգ	Խմբագրման ամսաթիվ	Ընդունման ամսաթիվ	Էջերի քանակը
		04.05.2020թ.	06.05.2020թ.	12

ՆՊԱՏԱԿԸ

«Արմենիան Լիզինգ Քամփնի» ՈւՎԿ ՓԲ ընկերության (այսուհետ՝ Ընկերության) Հաճախորդների բողոք-պահանջների, բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների քննարկման ընթացակարգի (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) նպատակն է սահմանել Ընկերության Հաճախորդների կողմից Ընկերության դեմ ներկայացրած մասնավոր իրավահարաբերություններից բխող պահանջների քննության, ֆինանսական ոլորտում Հաճախորդների իրավունքների և շահերի պաշտպանության, նրանց պահանջների արագ և արդյունավետ քննարկման, Ընկերության նկատմամբ հանրության վստահության բարձրացման, ինչպես նաև Հաճախորդների կողմից Ընկերությանը հասցեագրված կարծիքների և առաջարկությունների քննարկման գործընթացը:

ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ

Ընթացակարգը կիրառվում է Ընկերության բոլոր ստորաբաժանումների կողմից:


ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ

1. «Արմենիան Լիզինգ Քամփնի» ՈւՎԿ ՓԲ ընկերության Կանոնադրություն,
2. Ընկերության գործունեության կանոնակարգ,
3. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին ՀՀ օրենք,
4. ՀՀ Կենտրոնական Բանկի Կանոնակարգ 8/04

ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՄԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Օրենք – «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենք,

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,

	«Արմենիան Լիզինգ Քամփնի» ՈւՎԿ ՓԲ ընկերության Հաճախորդների բողոք-պահանջների, բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների քննարկման ընթացակարգ	Խմբագրման ամսաթիվ	Ընդունման ամսաթիվ	Էջերի քանակը
		04.05.2020թ.	06.05.2020թ.	12

Հաճախորդ – Ընկերության հետ գործարար հարաբերություններ հաստատող կամ այդպիսի հարաբերությունների մեջ գտնվող անձ (ֆիզիկական և/կամ իրավաբանական),

Բողոք-պահանջ – Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ձևով ներկայացված բողոք, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գույքային պահանջ,

Կարծիք-առաջարկություն – Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ձևով ներկայացված կարծիք կամ առաջարկություն, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների որակի գնահատման կամ բարելավման հետ,

Կողմեր – ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը պահանջ ներկայացրած Հաճախորդը և Ընկերությունը, որի դեմ ներկայացվել է պահանջը,


Պատասխանատու աշխատակից – Ընկերությունում բողոք-պահանջների, բողոքների, կարծիք-առաջարկությունների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից:

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. Սույն Ընթացակարգի իմաստով Ընկերությունն իրավասու է քննելու այն բողոք-պահանջները, որոնք ներկայացվում են Հաճախորդի կողմից իր դեմ, կապված են Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում են տասը միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:

1.2. 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:

1.3. Ընկերությունն իր կենտրոնական գրասենյակում, ինչպես նաև իր ինտերնետային կայքում պետք է փակցնի հայտարարություն այն մասին, թե Հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոքների քննության ներքին կանոններին, ինչպես նաև՝ Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տեղեկատվությունը:

	«Արմենիան Լիզինգ Քամփնի» ՈւՎԿ ՓԲ ընկերության Հաճախորդների բողոք-պահանջների, բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների քննարկման ընթացակարգ	Խմբագրման ամսաթիվ	Ընդունման ամսաթիվ	Էջերի քանակը
		04.05.2020թ.	06.05.2020թ.	12

**ԳԼՈՒԽ 2. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐ, ԴՐԱՆՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾՆԹԱՑԸ,
ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋ ԸՆԴՈՒՆՈՂ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՈՒ ԱՇԽԱՏԱԿԻՑ (ԱՇԽԱՏԱԿԻՑՆԵՐ)
ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՀԱՅՑ**

2.1. Յուրաքանչյուր Հաճախորդ, ով ունի բողոք-պահանջ Ընկերության նկատմամբ, ՀՀ գործող օրենսդրությամբ կամ սույն Ընթացակարգով նախատեսված կարգով, կարող է ներկայացնել առձեռն տարբերակով կամ Պատասխանատու աշխատակցի էլեկտրոնային փոստի հասցեին ուղարկելով:

2.2. 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:

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

2.4. Հաճախորդների բողոք-պահանջների ընդունման և քննման գործառույթը չի կարող իրականացվել այն աշխատակցի կողմից, ով անմիջականորեն ներգրավված է եղել Հաճախորդներին ծառայությունների մատուցման գործում:


2.5. Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի բողոք-պահանջը, կամ ում Հաճախորդը հայտնել է բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն):

2.6. Պատասխանատու աշխատակիցը նշանակվում է Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենի Հրամանով:

2.7. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ.

ա) բողոք-պահանջը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով), ներկայացնելու կամ էլեկտրոնային կարգով Պատասխանատու աշխատակցի էլեկտրոնային փոստի հասցեին ուղարկելու դեպքում,

բ) Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն Ընթացակարգի պատճենը:

	«Արմենիան Լիզինգ Քամփնի» ՈւՎԿ ՓԲ ընկերության Հաճախորդների բողոք-պահանջների, բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների քննարկման ընթացակարգ	Խմբագրման ամսաթիվ	Ընդունման ամսաթիվ	Էջերի քանակը
		04.05.2020թ.	06.05.2020թ.	12

զ) կարող է լրացնել ՀՀ Կենտրոնական Բանկի կողմից սահմանված սույն Ընթացակարգի մաս հանդիսացող «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը, որը կցված է սույն Ընթացակարգին:

դ) պետք է լրացնել Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը, որը սահմանված է սույն Ընթացակարգի Հավելված 2-ով, որը պետք է ներառի.

1. Հաճախորդի անունը,
2. Հաճախորդի բնակության և հաղորդակցման հասցեները,
3. Գույքային պահանջի չափը,
4. Բողոք-պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը),
5. Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը և տարին,
6. Հաճախորդի ստորագրությունը

2.8. Բողոք-պահանջը կարող է ստորագրել Հաճախորդի ներկայացուցիչը: Տվյալ պարագայում պահանջին կցվում է ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, օրենքով սահմանված պատշաճ կարգով տրված լիազորագրի պատճենը:

2.9. Ընկերություն մուտքագրված Բողոք-պահանջները, որոնք համապատասխանում են սույն Ընթացակարգով տրված «Բողոք-պահանջ»-ների սահմանմանը, դիտարկվում են որպես «Բողոք-պահանջ» անկախ դրանց անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք-պահանջ և այլն) կամ անվանման բացակայությունից և ձևից:

ԳԼՈՒԽ 3. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՍՏԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ

3.1. Բողոք-պահանջն առձեռն ստանալու դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին տրամադրում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական): Ստացականի ձևանմուշը սահմանված է սույն Ընթացակարգի Հավելված 5-ով: Ստացականում պետք է նշված լինի բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (նշումը), բողոք-պահանջ ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) ֆինանսական կազմակերպության կնիքը:

3.2. Եթե բողոք-պահանջը ներկայացվում է էլեկտրոնային տարբերակով, ապա այն ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին է (այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոք-պահանջը)



**ARMENIAN
LEASING
COMPANY**

**«Արմենիան Լիզինգ Քամփնի» ՈւՎԿ ՓԲ
ընկերության
Հաճախորդների բողոք-պահանջների,
բողոքների, կարծիքների և
առաջարկությունների քննարկման
ընթացակարգ**

Խմբագրման
ամսաթիվ

Ընդունման
ամսաթիվ

Էջերի
քանակը

04.05.2020թ.

06.05.2020թ.

12

ուղարկում բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոք-պահանջը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև սույն Ընթացակարգի 2.8-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը: Տվյալ Ստացականի ձևանմուշը սահմանված է սույն Ընթացակարգի Հավելված 5-ով:

3.3. Բողոք-պահանջը փոստով ստանալու դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդին ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական)՝ վերջինիս նշված փոստային հասցեին: Ստացականի ձևանմուշը սահմանված է սույն Ընթացակարգի Հավելված 5-ով:


3.4. Այն բոլոր դեպքերում, երբ Հաճախորդը ներկայացնում է իր բողոք-պահանջը բանավոր տարբերակով, ապա Ընկերության Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր ներկայացնում է սույն Ընթացակարգի 2.8-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել սույն Ընթացակարգի 2.8-րդ կետի գ) ենթակետով սահմանված տեղեկատվությունը:

3.5. Ընկերության Պատասխանատու աշխատակիցը ստանալով բողոք-պահանջը, գրանցում է կատարում նախատեսված բողոք-պահանջների, կարծիք-առաջարկությունների գրանցամատյանում և տրամադրում Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենի մակագրմանը: Բողոք-պահանջների, բողոքների և կարծիք-առաջարկությունների գրանցամատյանը պետք է ներառի բողոք-պահանջի ստացման ամսաթիվը, պատասխանի տրամադրման ամսաթիվը և այլ անհրաժեշտ տեղեկատվություն:

ԳԼՈՒԽ 4. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

4.1. Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենը, կամ վերջինիս բացակայության դեպքում՝ նրա տեղակալը, ստանալով Հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջը, այն մակագրում է իրավաբանական բաժնի պետին և բողոք-պահանջի հետ այս կամ այն կերպ առնչվող ստորաբաժանման ղեկավարին:

4.2. Իրավաբանական բաժնի պետը կամ պատասխանատու աշխատակիցը պատասխանատու է Ընկերության հաճախորդների իրավունքների պաշտպանության և ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար:

	«Արմենիան Լիզինգ Քամինի» ՈւՎԿ ՓԲ ընկերության Հաճախորդների բողոք-պահանջների, բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների քննարկման ընթացակարգ	Խմբագրման ամսաթիվ	Ընդունման ամսաթիվ	Էջերի քանակը
		04.05.2020թ.	06.05.2020թ.	12

4.3. Իրավաբանական բաժինը, անհրաժեշտության դեպքում աշխատանքներում ներգրավելով շահագրգիռ ստորաբաժանումների համապատասխան աշխատակիցներին, սեղմ ժամկետներում սկսում է ուսումնասիրել ներկայացված բողոք-պահանջը, դրա վերաբերյալ հավաքել և ստանալ անհրաժեշտ բացատրություններ, պարզաբանումներ, ինչպես նաև փաստաթղթեր և տեղեկություններ:

4.4. Բողոք-պահանջի քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջվել այնպիսի փաստաթղթեր,

ա) որոնք անհրաժեշտ չեն բողոք-պահանջը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար,

բ) որոնք հասանելի են Ընկերությանը տվյալ Հաճախորդին մատուցված ծառայությունների բերումով և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

4.5. Իրավաբանական բաժինը Ընկերությանը ներկայացված բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերն ուսումնասիրելուց և գործարքին առնչվող փաստաթղթերն ու տեղեկություններն հավաքելուց հետո վերջիններս ներկայացնում է Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենին կամ նրան փոխարինող տեղակալին՝ բացատրելով Ընկերության (աշխատակիցների)՝ տվյալ բողոք-պահանջի հետ կապված թույլ տրված թերությունները և/կամ խախտումները (այդպիսիների առկայության դեպքում) կամ էլ՝ այդպիսիների բացակայության դեպքում՝ տալով հիմնավոր առարկություններ բողոք-պահանջը չբավարարելու վերաբերյալ:

4.6. Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենի կամ նրա տեղակալի հանձնարարականով բողոք-պահանջը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում Իրավաբանական բաժնի կողմից գլխավոր գործադիր տնօրենի անունից պատրաստվում է գրավոր պատասխան-նամակ՝ ուղղված Հաճախորդին: Նամակում արտահայտվում է հետևյալը.

ա) Ընկերության հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի բողոք-պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ,

բ) Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,

գ) Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն-ազգանունը, պաշտոնը) և հաղորդակցման միջոցները (հեռախոս, էլ. հասցե),



**ARMENIAN
LEASING
COMPANY**

**«Արմենիան Լիզինգ Քամփնի» ՈւՎԿ ՓԲ
ընկերության
Հաճախորդների բողոք-պահանջների,
բողոքների, կարծիքների և
առաջարկությունների քննարկման
ընթացակարգ**

Խմբագրման
ամսաթիվ

Ընդունման
ամսաթիվ

Էջերի
քանակը

04.05.2020թ.

06.05.2020թ.

12

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

ե) 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,

զ) տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

4.7. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը տրամադրում է Հաճախորդին «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը:


4.8. Ընկերության վերջնական պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն Ընթացակարգի 4.6-րդ կետում սահմանված ժամկետներում այն չստանալու դեպքում Հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում բողոք-պահանջը ներկայացնելու ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, եթե գույքային պահանջը չի գերազանցում 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը:

4.9. Ընկերության կողմից ստացված բողոք-պահանջները, ինչպես նաև դրանց պատասխան գրությունները՝ ներառյալ կից փաստաթղթերը և առնչվող այլ նյութերը ենթակա են պահպանման ընդհանուր կարգով, որից հետո ենթակա են արխիվացման:

**ԳԼՈՒԽ. 5 ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆԸ
ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՊԱՀԱՆՁԻ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆԸ**

5.1. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը Հաճախորդի կողմից իրեն ներկայացված պահանջի պատճեն ուղարկում է Ընկերությանը:

5.2. Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենը կամ նրա տեղակալը, ստանալով ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ներկայացված գրությունը, այն մակագրում է Իրավաբանական բաժնի պետին և բողոք-պահանջի հետ այս կամ այն կերպ առնչվող ստորաբաժանման ղեկավարին:

	«Արմենիան Լիզինգ Քամփնի» ՈւՎԿ ՓԲ ընկերության Հաճախորդների բողոք-պահանջների, բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների քննարկման ընթացակարգ	Խմբագրման ամսաթիվ	Ընդունման ամսաթիվ	Էջերի քանակը
		04.05.2020թ.	06.05.2020թ.	12

5.3. Իրավաբանական բաժինը անհրաժեշտության դեպքում աշխատանքներում ներգրավելով շահագրգիռ ստորաբաժանումների համապատասխան աշխատակիցներին, սեղմ ժամկետներում սկսում է ուսումնասիրել ներկայացված բողոք-պահանջը, դրա վերաբերյալ հավաքել և ստանալ անհրաժեշտ բացատրություններ, պարզաբանումներ, ինչպես նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող փաստաթղթեր և տեղեկություններ:


5.4. Իրավաբանական բաժինը Ընկերությանը ներկայացված բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերն ուսումնասիրելուց և պահանջվող փաստաթղթերն ու տեղեկություններն հավաքելուց հետո, վերջիններս ներկայացնում է Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենին կամ նրան փոխարինող տեղակալին՝ բացատրելով Ընկերության (աշխատակիցների)՝ տվյալ բողոք-պահանջի հետ կապված թույլ տրված թերությունները և/կամ խախտումները (այդպիսիների առկայության դեպքում) կամ էլ՝ այդպիսիների բացակայության դեպքում՝ տալով հիմնավոր առարկություններ բողոք-պահանջը չբավարարելու վերաբերյալ:

5.5. Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենի կամ նրան փոխարինող տեղակալի հանձնարարականով ֆինանսական համակարգի հաշտարարից բողոք-պահանջը ստանալու պահից տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում Իրավաբանական բաժինը պատրաստում է գրավոր պատասխան-նամակ՝ ուղղված ֆինանսական համակարգի հաշտարարին: Նամակում արտահայտվում է Ընկերության հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ: Պատասխան-նամակին կցվում են նաև բողոք-պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ:

5.6. Ընկերության պատճառաբանված դիմումի հիման վրա տասնչորսօրյա ժամկետը ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից կարող է երկարաձգվել ևս յոթ աշխատանքային օրով:

5.7. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը բողոք-պահանջը քննում և որոշում է կայացնում Ընկերության բացատրությունները ստանալուց կամ սույն Ընթացակարգի 5.5-րդ կետում նշված ժամկետը լրանալուց հետո՝ տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում: Առանձնապես բարդ գործի պարագայում ֆինանսական համակարգի հաշտարարը կարող է սույն մասով նախատեսված տասնչորսօրյա ժամկետը իր որոշմամբ երկարաձգել ևս տասնչորս աշխատանքային օրով:

5.8. Կողմերի կամ նրանցից մեկի խնդրանքով կամ սեփական նախաձեռնությամբ ֆինանսական համակարգի հաշտարարը կարող է հրավիրել Կողմերին վերջիններիս բանավոր բացատրություններն ու պարզաբանումները ստանալու նպատակով:

	«Արմենիան Լիզինգ Քամինի» ՈւՎԿ ՓԲ ընկերության Հաճախորդների բողոք-պահանջների, բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների քննարկման ընթացակարգ	Խմբագրման ամսաթիվ	Ընդունման ամսաթիվ	Էջերի քանակը
		04.05.2020թ.	06.05.2020թ.	12


5.9. 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 բողոք-պահանջի հետ առնչվող այն նյութերը, որոնք գտնվում են իր մոտ, եթե անգամ դրանք պարունակում են բանկային, ապահովագրական կամ առևտրային գաղտնիք:

5.10. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից բողոք-պահանջը բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու կամ այն մերժելու վերաբերյալ որոշում կայացնելու կարգը և գործողությունների հաջորդականությունը սահմանվում է Օրենքով:

ԳԼՈՒԽ 6. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ԴՐԱՆՑ ԱՐԴՅՈՒՆՔՈՒՄ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ՊԱՏԱՄԽԱՆԵԼՈՒ, ԱՅԴ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՆԿԱՏՄԱՍԲ ՎԵՐԱՀՄԿՈՂՈՒԹՅԱՆ ԻՐԱԿԱՆԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

6.1. Ընկերության իրավաբանական բաժնի պետի կողմից յուրաքանչյուր եռամսյակ Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենին կամ տեղակալին ներկայացվում է հաշվետվություն՝ Հաճախորդների բողոք-պահանջների (այդ թվում՝ բանավոր) ընդունման, քննարկման, դրանց արդյունքում որոշումների ընդունման, պատասխանելու վերաբերյալ:

6.2. Տվյալ հաշվետվությունը հաշվի է առնվում Ընկերության ստորաբաժանումների կողմից կատարվող աշխատանքների որակի նկատմամբ հսկողություն իրականացնելու, վերջիններիս աշխատանքի որակը բարձրացնելու նպատակով աշխատանքների կատարման համար, ինչպես Ընկերության կողմից ֆինանսական ոլորտում Հաճախորդների իրավունքների և շահերի պաշտպանության և Ընկերության նկատմամբ հանրության վստահության բարձրացման կապակցությամբ աշխատանքների կատարման համար:

 ARMENIAN LEASING COMPANY	«Արմենիան Լիզինգ Քամփնի» ՈւՎԿ ՓԲ ընկերության Հաճախորդների բողոք-պահանջների, բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների քննարկման ընթացակարգ	Խմբագրման ամսաթիվ	Ընդունման ամսաթիվ	Էջերի քանակը
		04.05.2020թ.	06.05.2020թ.	12

ԳԼՈՒԽ 7. ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ ԵՎ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄ

7.1. Ընկերությունն իր առջև դրված նպատակների իրականացմանը հասնելու, Ընկերության նկատմամբ հանրության վստահության բարձրացման ուղղությամբ աշխատանքների կատարման նպատակով բավական մեծ ուշադրություն է դարձնում իր Հաճախորդների կողմից ներկայացված կարծիքներին և առաջարկություններին:

7.2. Ընկերության Հաճախորդն իրավունք ունի ներկայացնել կարծիք կամ առաջարկություններ Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների կապակցությամբ:

7.3. Ընկերության Հաճախորդի պահանջի համաձայն՝ Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է Հաճախորդին սույն Ընթացակարգի Հավելված 4-ով սահմանված Կարծիք/առաջարկության հայտի ձևանմուշը և տեղեկացնում դրա լրացման և ներկայացման պայմանները:

7.4. Կարծիք/առաջարկության ձևանմուշը Հաճախորդը կարող է ներկայացնել և՛ Ընկերության գրասենյակ, և՛ Պատասխանատու աշխատակցի էլեկտրոնային հասցեին:

7.5. Կարծիք/առաջարկությունը առնվազն պետք է ներառի

- ա) Հաճախորդի անուն, ազգանունը,
- բ) Հաճախորդի բնակության և հաղորդակցման հասցեները,
- գ) կարծիք/առաջարկության բովանդակությունը,
- դ) կարծիք/առաջարկությունը ներկայացնելու ամսաթիվը,
- ե) Հաճախորդի ստորագրությունը:

7.6. Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդի կարծիք/առաջարկությունը (անկախ դրա ներկայացման տարբերակից) ստանալու օրվանից մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում այն գրանցում է սույն Ընթացակարգի Հավելված 3-ով սահմանված գրանցամատյանում և այն ներկայացնում է մակագրման գլխավոր գործադիր տնօրենին:

7.7. Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին ներկայացնում է կարծիք/առաջարկությունը ստանալու վերաբերյալ ստացական սույն Ընթացակարգի Հավելված 5 - ով սահմանված կարգով:



**ARMENIAN
LEASING
COMPANY**

**«Արմենիան Լիզինգ Քամփնի» ՈւՎԿ ՓԲ
ընկերության
Հաճախորդների բողոք-պահանջների,
բողոքների, կարծիքների և
առաջարկությունների քննարկման
ընթացակարգ**

Խմբագրման
ամսաթիվ

Ընդունման
ամսաթիվ

Էջերի
քանակը

04.05.2020թ.

06.05.2020թ.

12

ԳԼՈՒԽ 8. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ ԵՎ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՈՒՄ

8.1. Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենը կամ տեղակալը, ստանալով 7.6. կետում նշված կարծիք/առաջարկությունը, այն մակագրում է բոլոր շահագրգիռ ստորաբաժանումների ղեկավարներին՝ ողջամիտ ժամկետում այն ուսումնասիրելու և դիրքորոշում հայտնելու կապակցությամբ:

8.2. Կարծիք/առաջարկությունն ուսումնասիրելուց հետո ստորաբաժանումների ղեկավարները ներկայացնում են համապատասխան դիրքորոշում, որի քննարկումն անցկացվում է Ընկերությունում համապատասխան Հանձնաժողովում:


8.3. Քննարկման արդյունքում կայացվում է որոշում:

ԳԼՈՒԽ 9. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՇՏԱՆՁՆԵՐԻ ԵՎ

ԿԱՐԾԻՔ/ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՇԵՏ ԱՌՆՉՎՈՂ ՌԻՍԿԵՐԸ

9.1. Հաճախորդների բողոքների առաջացմանը նպաստող, ինչպես նաև բողոք-պահանջների քննարկման հետ առնչվող ռիսկերը 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, բողոք-պահանջների ուսումնասիրությունը:

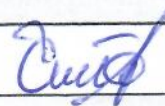
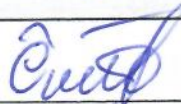
9.2. Սույն Ընթացակարգի 9.1. կետում նշված գործառնություններում հնարավոր ռիսկերի գսպման և կառավարման նպատակով Ընկերությունում կիրառվում են այնպիսի կանխարգելիչ միջոցառումներ, ինչպիսիք են նոր պրոդուկտների և ծառայությունների ներդրման, նոր ներքին իրավական ակտերի մշակման ժամանակ հնարավոր ռիսկերի գնահատումը, աշխատակիցների համար ուսուցումների կազմակերպումը, ինչպես նաև Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննարկման ժամկետների և որակի նկատմամբ մշտական վերահսկողությունը:


	«Արմենիան Լիզինգ Քամփնի» ՈւՎԿ ՓԲ ընկերության Հաճախորդների բողոք-պահանջների, բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների քննարկման ընթացակարգ	Խմբագրման ամսաթիվ	Ընդունման ամսաթիվ	Էջերի քանակը
		04.05.2020թ.	06.05.2020թ.	12


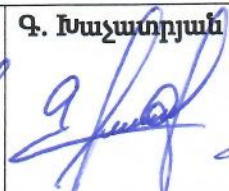

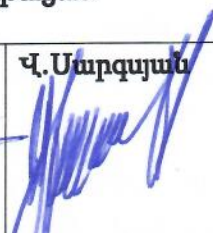





ԳԼՈՒԽ 10. ԵԶՐԱՓՈՒԿ ԴՐՈՒՑԹՆԵՐ

10.1. Սույն Ընթացակարգը հաստատվում է Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենի կողմից 06/05/2020թ.-ին

10.2. Սույն Ընթացակարգն ուժի մեջ է մտնում 06/05/2020թ.-ին:

Վազմեց	
ԳԳՏ օգնական (ՄՌԿ) Ա.Շահնազարյան	
Խմբագրեց	
ԳԳՏ օգնական (ՄՌԿ) Ա.Շահնազարյան	

Հաստատեց	
Գլխավոր գործադիր տնօրեն Ա.Բազիկյան	

Ծանոթացան					
Լ. Գրիգորյան	Գ. Խաչատրյան	Տ. Քամայան	Վ. Սարգսյան	Կ. Ծատուրյան	Տ. Մատինյան
					
Ա. Մկրտչյան	Ա. Եղիազարյան	Դ. Գրիգորյան			
					

Հավելված 2

Հաստատված «Արմենիան Լիզինգ Քամփնի» ՈւՎԿ ՓԲԸ

Խորհրդի --/--/----թ. որոշմամբ

«Արմենիան Լիզինգ Քամփնի» ՈւՎԿ ՓԲԸ

Գլխավոր գործադիր տնօրեն Արսեն Բազիկյանին

Հաճախորդի անունը, ազգանունը

Բնակության և հաղորդակցման հասցեները

հեռախոսահամարը

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀԱՅՏ

Բողոք-պահանջի բովանդակությունը

Գույքային պահանջի չափը (ՀՀ դրամ)

Հաճախորդ

Անուն, ազգանուն

ստորագրություն

ամսաթիվ

Մույն հայտը ստորագրելուց հետո այն ստացող անձից պահանջեք ստացական:

Հավելված 4

Հաստատված «Արմենիան Լիզինգ Քամփնի» ՈւՎԿ ՓԲԸ

Խորհրդի ---/---/----թ. որոշմամբ

«Արմենիան Լիզինգ Քամփնի» ՈւՎԿ ՓԲԸ
Գլխավոր գործադիր տնօրեն Արսեն Բազիկյանին

Հաճախորդի անունը, ազգանունը

Բնակության և հաղորդակցման հասցեները

հեռախոսահամարը

Կարծիք-առաջարկություն

Բովանդակությունը

Հաճախորդ

ստորագրություն

ամսաթիվ

ՄՏԱՑԱԿԱՆ

Բողոք-պահանջի/կարծիք-առաջարկության

Ընկերության պատասխանատու աշխատակցի կողմից ստանալու վերաբերյալ

ք. Երևան _____ թ.

Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ամսաթիվը _____ թ.

Բողոք-պահանջի նույնականացման համարը _____

Պատասխանատու աշխատակից _____

Անուն, ազգանուն

(ստորագրություն)





ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ՈՒՆԵՔ ԲՈՂՈՔ

1. Ծանոթացե՛ք Ձեր իրավունքներին

2. Դիմեք

3. 10 օր անց ծանուցե՛ք պատասխանին

4. Բավարարված չե՞ք՝ քննեք

<p>Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ձեզ ուղղորդել բողոքների հարցերով զբաղվող աշխատակցի մոտ. • Տրամադրել հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե) 	<p>Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Տեղեկացնել Ձեր իրավունքների և բողոքների քննության գործընթացի մասին. • Տրամադրել կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձևը:
<ul style="list-style-type: none"> • «Արմենիան Լիզինգ Քամփնի» ՈւՎԿ ՓԲԸ <p>Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով՝</p> <p> anush.shahnazaryan@armleasing.am info@armleasing.am</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Նշեք Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար: • Անպայման վերցրեք ստացականը և պահպանեք մինչև հարցի վերջնական լուծումը:
<p>Ընկերությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում</p>	<p>Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ</p> <p> +374 11 70 00 60 +374 11 26 22 22</p>
<p>Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, եթե,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ֆիզիկական անձ եք, • Բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային զեկույցում ներառված տեղեկատվությանը • 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում, 	<p>Արբիտրաժային տրիբունալ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Եթե Ձեր և Ընկերության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: • Պայմանագիր կնքելիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից. Ընկերությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:



ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ՈՒՆԵՔ ԲՈՂՈՔ

<ul style="list-style-type: none"> • Բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում, • Պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս, • Բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008թ. օգոստոսի 2-ից հետո: <p>ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ (Երևան 0010, Մ.Խորենացի փողոց 15, Էլիտ Պլազա բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Հիշեք. նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում Դուք կարող եք դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի քննվել տրիբունալում: <p>Հաշտատարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում:</p>
<p>Կենտրոնական Բանկ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական Բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում: (Երևան 0010, Վ.Մարգարյան 6, +374 10 592 697, consumerinfo@cba.am): • Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական Բանկը Ձեր հարցը կուղղորդի նրանց տիրույթ: • Կենտրոնական Բանկը խորհուրդ է տալիս ձեր խնդրով նախնառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (քայլ 2): 	<p>Դատարան</p> <ul style="list-style-type: none"> • Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան. • Դատարանի վճիռը ենթակա չէ վերանայման ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից: