

Սպառողի իրավունքներ

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԴԻՄՈՒՄ-ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ,
ԴԻՄՆԱԳԱՐԴՈՒՄՈՒԹՅԱՆ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐ ԸՆԴՈՒՆԵԼՈՒ ԿԱՐԳԸ ԵՎ ԺԱՄԿԵՏՆԵՐԸ

- 1.1. Հաճախորդների դիմում-բողոքներն ընդունվում են Ընկերության գլխամասային գրասենյակի տարածքում կամ էլեկտրոնային եղանակով՝ Ընկերության պաշտոնական կայքի միջոցով:
- 1.2. Դիմում-բողոքները պետք է ներկայացվեն Ընկերության տնօրենի անունով, պետք է պարտադիր ստորագրված լինեն դիմումատուի կողմից՝ նշելով դիմումատուի հետ հետադարձ կապի տվյալները (Հաճախորդի անուն, ազգանուն, հասցե, հեռախոսահամար, կապի այլ միջոցներ):
- 1.3. Անանուն կամ կեղծ տվյալներով դիմում-բողոքները համարվում են անվավեր և համապատասխան մակագրությամբ պահպանվում են Ընկերության համապատասխան ստորաբաժանումում:
- 1.4. Ընկերությանը պատճառ ներկայացված դիմում-բողոքները գրանցվում են Հաճախորդների սպասարկման մասնագետի կողմից, որից հետո, գործող կարգին համապատասխան, Ընկերության տնօրենի հանձնարարականով փոխանցվում են դիմում-բողոքի առարկա հանդիսացող խնդիրը համակարգող աշխատակցին:
- 1.5. Ընկերության համապատասխան աշխատակիցն իր անմիջական ղեկավարի և Ընկերության իրավախորհրդատուի հետ ֆննդարկում է ստացված դիմում-բողոքը և սահմանված ժամկետում գրավոր տեսքով պատրաստում է պատասխան, որը պետք է ստուգվի և ստորագրվի Ընկերության տնօրենի կողմից:
- 1.6. Դիմում-բողոքի ներկայացման պատճառները վերացնելու նպատակով Ընկերության տնօրենն իրավախորհրդատուի մասնակցությամբ կազմակերպում է դիմում-բողոքի և վերջինիս գրավոր պատասխանի ֆննդարկում և ֆննդարկման արդյունքներով կայացնում անհրաժեշտ որոշումներ ձեռնարկվելիք միջոցառումների և մեղավոր անձանց պատասխանատվության ենթարկելու վերաբերյալ:
- 1.7. Ընկերությանը պարտավոր է ֆննդարկել Ֆիզիկական անձ Հաճախորդի դիմում-բողոքը, եթե այն ներկայացվել է 1 (մեկ) տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:
- 1.8. Դիմում-բողոքները ֆննդարկվում են, և պատասխանները Հաճախորդներին ներկայացվում են դիմում-բողոքների ստացման օրվանից 10 (տասն) աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 1.9. Դիմում-բողոքի պատասխանը փոստային կապի միջոցով ուղարկվում կամ առձեռն տրվում է Հաճախորդին՝ տրամադրելով պատասխանի պատճենը իրավախորհրդատուին:
- 1.10. Դիմում-բողոքի ֆննդարկման արդյունքներով Հաճախորդին գործարքի գումարը վերադարձնելիս Հաճախորդի կողմից վճարված միջնորդավարը չի վերադարձվում, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Հաճախորդի գործարքի խախտման և գումարի վերադարձման պատճառ են հանդիսացել Ընկերության

վնասարարի համակարգի խախտումները: Գումարի վերադարձ ստանալու համար Հանախորդը պարտավոր է ներկայացնել գործարքի կատարումը հավաստող փաստաթղթի՝ Հնկերության կողմից տրամադրված անդորրագրի, բնօրինակը՝ ամբողջական չվնասված ձևով, առանց որևէ մեխանիկական ներգործության հետքերի:

- 1.11. Դիմում-բողոքում առաջադրված հարցադրումներն Հնկերության իրավասությունից դուրս լինելու դեպքում դիմումատուին ծանուցվում է այդ մասին ոչ ուշ, քանի դիմում-բողոքը ստանալուց հետո 5 (հինգ) աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 1.12. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու է Հնկերության իրավախորհրդատուն:
- 1.13. Հնկերության պատասխանը ստանալու պահից կամ սահմանված ժամկետում պատասխան չստանալու դեպքում ֆիզիկական անձ Հանախորդին իրավունք ունի բողոք-պահանջ ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 1.14. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին Հանախորդի ներկայացրած բողոք պահանջի պատճենը ֆինանսական համակարգի հաշտարարից ստանալուց հետո 14 (տասնչորս) աշխատանքային օրվա ընթացքում բողոքարկվող գործարքը ձևակերպած աշխատակիցը Հնկերության իրավախորհրդատուի հետ միասին ֆինանսական համակարգի հաշտարարին է ներկայացնում բողոք-պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ:
- 1.15. Հնկերությունը կարող է դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ Կանոնակարգի 7.14 կետում նշված ժամկետը լրացուցիչ 7 (յոթ) աշխատանքային օրով երկարաձգելու համար:
- 1.16. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարից բողոք-պահանջի հիման վրա կայացրած որոշման վերաբերյալ ծանուցումը ստանալուց հետո Հնկերության սնօրենը իրավախորհրդատուի մասնակցությամբ կազմակերպում է այդ որոշման բնօրինակում և բնօրինակում արդյունքներով կայացնում որոշում՝ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը դատական կարգով վիճարկելու կամ չվիճարկելու վերաբերյալ:
- 1.17. ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 28.07.2009թ. թիվ 225-Ն որոշմամբ հաստատված կանոնակարգ 8/04-ի վերաբերելի դրույթները համարվում են ինկոնսիստենտ Կանոնակարգի մեջ:
- 1.18. Սույն կարգով հաստատվում է բողոքի ներկայացման հայտի ձևը՝ Համաձայն Հավելված 1:
- 1.19. Սույն կարգով հաստատվում է վեճերի լուծման ամփոփագիրը՝ Համաձայն Հավելված 2:

Հավելված I

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԴԻՄՈՒՄ-ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ,
ԴԻԱՆՑ ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐՈՎ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐ ԸՆԴՈՒՆԵԼՈՒ ԿԱՐԳԸ ԵՎ ԺԱՄԿԵՏՆԵՐԸ
«ՄԻՓԵՅ» ՍՊԸ

Տնօրեն՝ Արթուր Եղիազարյան

Հանախորդ՝ _____

Հանախորդի հասցե՝ _____

Հանախորդի էլ. հասցե՝ _____

Հանախորդի անձնագրային տվյալներ՝ _____

Հանախորդի հեռախոսահամար՝ _____

_____ 2023 թ.

Բողոք քիվ

1.	Գործարքի ամսաթիվ	
2.	Գործարքի տեսակը	
3.	Գումարի չափը՝ բառերով և քվեքով	
4.	Էլեկտրոնային փողի հաշվառման համար	

Բողոքի բովանդակություն

Խնդրում եմ՝

Պատասխանի ստացման եղանակ

Հաճախորդի ստորագրություն

«ՄԻՓԵՅ» ՍՊԸ հեռախոսահամար	
Պատասխանատու աշխատակցի անուն, ազգանուն	
Պատասխանատու աշխատակցի ստորագրություն	
Թիվ _____ բողոքի ընդունման և հաստատման ամսաթիվ	

Հավելված 2

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԴԻՄՈՒՄ-ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ,
ԴԻԱՆՑ ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐՈՎ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐ ԸՆԴՈՒՆԵԼՈՒ ԿԱՐԳԸ ԵՎ ԺԱՄԿԵՏՆԵՐԸ

Ինչ անել, եթե բողոք ունեք

1. Ճանոթացեք Ձեր իրավունքներին

Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

- Ձեզ ուղղորդել բողոքների հարցերով զբաղվող աշխատակցի մոտ: Տրամադրել հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, Էլեկտրոնային հասցե):

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- Տեղեկացնել Ձեր իրավունքների և բողոքների քննության գործընթացի մասին:
- Տրամադրել կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձևը:

2. Դիմեք

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով՝

- Նշեք Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:
- Անպայման վերցրեք ստացականը և պահպանեք մինչև հարցի վերջնական լուծումը:

10 օր անց

3. Ծանոթացեք պատասխանին

Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ:

Բավարարված չեք

4. Դիմեք

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, եթե.

- 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,
- 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:

Ծառայություններն անվճար են

(Հասցե՝ ՀՀ, 0010, ք. Երեւան, Մ. Խորենացի փողոց 15, «Էլիտ Պլազա» բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, Հեռախոս՝ (+374 60) 70-11-11, Էլ. փոստ՝ info@fsm.am)

Կենտրոնական Բանկ

Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

(Հասցե՝ ք. Երևան 0010, Վ. Սարգսյան 6, Հեռ՝(+37410) 592 697, Էլ.հասցե՝ 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):

Արբիտրաժային տրիբունալ

Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:

Պայմանագիր կնքելիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից, կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:

Հիշեք, նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում Դուք կարող եք դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի քննվել տրիբունալում:

Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում:

Դատարան

Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան:

Դատարանի վճիռը ենթակա չէ վերանայման ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից: