

Կանոնակարգ՝ հաճախորդների դիմում-բողոքների և բողոք- պահանջների ընդունման, քննության գործընթացի և որոշումների կայացման

Հաստատված է 23.10.2009թ.

Ընկերության միակ բաժնետեր

_____Ն. Գաբրիելյան

«ԳԼԱՁՈՐ ՈՒՆԻՎԵՐՍԱԼ ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ» ՓԲԸ

Կ Ա Ն Ո Ն Ա Կ Ա Ր Գ

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԻՄՈՒՄ-ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ
ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԻ ԵՎ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ
ԿԱՅԱՑՄԱՆ

(նոր խմբագրությամբ)

ԵՐԵՎԱՆ - 2009թ.

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1 Սույն կարգով սահմանվում է «Գլաձոր ունիվերսալ վարկային կազմակերպություն» փակ բաժնետիրական ընկերության (այսուհետ՝ Վարկային կազմակերպություն) հաճախորդների դիմում-բողոքների և բողոք-պահանջների ընդունման, գործընթացի քննարկման և դրանց վերաբերյալ որոշումների կայացման կարգը (այսուհետ՝ Կարգ):

1.2 Սույն Կարգը մշակվել է ՀՀ օրենսդրության և բանկի ներքին իրավական ակտերի պահանջների համաձայն:

1.3 Սույն Կարգի իմաստով.

1.3.1 Հաճախորդ (Դիմումատու)՝ ֆիզիկական անձ, որն օգտվում է Վարկային կազմակերպության ծառայություններից կամ դիմում է դրանից օգտվելու համարՔ

1.3.2 Դիմում-բողոք՝ հաճախորդի կողմից սույն Կարգի համաձայն Վարկային կազմակերպություն ներկայացված անվանական բողոք, առաջարկ, որը ենթակա չէ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը՝ համաձայն սույն Կարգի 5.5-5.8 կետերի:

1.3.3 Բողոք-պահանջ՝ ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից սույն Կարգի համաձայն Վարկային կազմակերպություն ներկայացված անվանական բողոք-պահանջ, որը ենթակա է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը՝ համաձայն սույն Կարգի 5.5-5.8 կետերի:

1.3.4 Դիմում՝ հաճախորդի կողմից սույն Կարգի համաձայն Վարկային կազմակերպություն ներկայացված դիմում-բողոք կամ բողոք-պահանջ:

1.3.5 Բողոք-պահանջի քննության գործընթաց՝ գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և ընկերության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, բողոք-պահանջի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:

1.3.6. Օմբուդսմեն՝ Վարկային կազմակերպության հաճախորդների իրավունքների պաշտպանության, ինչպես նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու անձ:

1.3.7 պատասխանատու աշխատակից- Պատասխանատու աշխատակից՝ ընկերությունում բողոք-պահանջների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից:

1.3.8 Ֆինանսական համակարգի հաշտարար՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին ՀՀ օրենքով վերապահված լիազորություններն իրացնելու միջոցով հաճախորդների կողմից Վարկային կազմակերպության դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ:

1.3.9 իրավասու դատարան՝ Վարկային կազմակերպության գտնվելու վայրի ընդհանուր իրավասության դատարան:

2. ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

2.1. Ընկերության կողմից սույն կանոնակարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

ա) տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,

բ) տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդի և ընկերության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,

գ) տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում:

դ) Սույն կանոնակարգի իմաստով ներկայացուցչական հաճախորդ է համարվում միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, 30 տարեկան ֆիզիկական անձը, եթե այլ թիրախային հաճախորդ նախատեսված չէ ընկերության կողմից:

2.2. Ընկերության առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.

ա) վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (համաձայն՝ հավելված 1-ի),

բ) բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը (օրինակելի նմուշը ներկայացված է հավելված 2-ում),

գ) հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը:

2.3. Գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի պատասխանատու աշխատակից, ով ընդունում է բողոք-

պահանջները, պատասխանում է հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոք-պահանջների հետ:

2.4. Գործունեության վայրում պետք է փակցվի հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոք-պահանջների քննության ընկերության ներքին կանոններին: Հաճախորդի ցանկությամբ ընկերությունը նրան տրամադրում է բողոք-պահանջների ընդունման և քննության ընկերության ներքին կանոնները:

2.5. Ընկերությունն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել ընկերությանը բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

2.6. Ընկերության ցանկացած աշխատակից ստանալով հաճախորդի բողոք-պահանջը ուղղորդում է հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

2.7. Այն դեպքում, երբ բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:

3. ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ՔՆԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԿԱՅԱՑՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

3.1 Հաճախորդների Դիմումները ընդունում է Վարկային կազմակերպության պատասխանատու աշխատակիցը՝ Հաճախորդը իրավունք ունի դիմելու վարկային կազմակերպություն, անկախ այն հանգամանքից, թե նման իրավունքը հաճախորդի և վարկային կազմակերպության միջև կնքված պայմանագրով նախատեսված է, թե ոչ:

3.2. Վարկային կազմակերպությունը բողոք պահանջի ընդունման ժամանակ պարտավոր է պահպանել հետևյալ նվազագույն պայմանները

3.2.1. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.

ա) այն մասին, որ բողոք-պահանջը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով),

բ) այն մասին, որ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոք-պահանջների քննության՝ ընկերության ներքին կանոնները

3.2.2. Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.

ա) ընկերությունում բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը (ամփոփաթերթի նմուշը ներկայացված է հավելված 2-ում): Ամփոփաթերթում ներկայացված է բողոք-պահանջը հաճախորդի կողմից ընկերությանը ներկայացնելու և բողոք-պահանջի վերաբերյալ ընկերության կողմից պատասխան տալու կարգը, ձևը, ժամկետները, որտեղ կամ ինչ միջոցներով կարող է հաճախորդը տեղեկանալ ընկերության կողմից բողոք-պահանջների քննության ներքին կանոններին և բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը,

բ) վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (համաձայն հավելված 1-ի՝ լրացված ընկերությանը վերաբերող տվյալներով),

գ) հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը:

3.2.3. Բողոք-պահանջն առձեռն ստանալու դեպքում ընկերությունը հաճախորդին տրամադրում է բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), որում նշվում է բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (նշումը), բողոք-պահանջը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) ընկերության կնիքը:

3.2.4. Հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում ընկերությունը բանավոր ներկայացնում է սույն կանոնակարգի 3.2-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը և ընկերությունը կարող է նաև հաճախորդին սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:

3.3. Վարկային կազմակերպությունը պարտավոր է քննարկել հաճախորդի դիմումները, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդը իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

3.4. Վարկային կազմակերպությունում ընդունված Դիմումները գրանցվում են գրանցամատյանում և ելնելով դիմումի բնույթից քննարկվում և դրանց վերաբերյալ համապատասխան միջոցներ են ձեռնարկվում տեղում,

3.5. Վարկային կազմակերպություն ներկայացված դիմումները, Վարկային կազմակերպության գործավարի կողմից գրանցամատյանում գրանցվելուց հետո, Վարկային կազմակերպությունում գործող կարգի համաձայն, գործադիր տնօրենի հանձնարարականով փոխանցվում են դիմումի օբյեկտ հանդիսացող գործառույթը համակարգող կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարին՝ տրամադրելով դիմումի պատճեն նաև Օմբուդսմենին:

3.6. Կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարը համապատասխան աշխատակիցների հետ քննարկում են դիմումը և սահմանված ժամկետներում արդյունքները գրավոր պատասխանի նախագծի տեսքով ներկայացնում Վարկային կազմակերպության գործադիր տնօրենին:

3.7. Գործադիր տնօրենը իր համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարի, Օմբուդսմենի մասնակցությամբ կազմակերպում է դիմումի գրավոր պատասխանի քննարկում և քննարկման արդյունքներով կայացնում անհրաժեշտ որոշումներ՝ ձեռնարկվելիք միջոցառումների, թերությունների վերացման, մեղավոր անձանց պատասխանատվության ենթարկելու վերաբերյալ:

3.8. Դիմումի պատասխանը պատշաճ կերպով փոստով ուղարկվում կամ առձեռն տրվում է հաճախորդին՝ տրամադրելով պատճեն Օմբուդսմենին:

3.9. Վարկային կազմակերպության կողմից դիմումն ընդունելու, քննարկելու և որոշում կայացնելու կապակցությամբ հաճախորդից որևէ վճար չի գանձվում:

4. ԴԻՄՈՒՄ-ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԺԱՄԿԵՏՆԵՐԸ

4.1. Դիմում-բողոքները քննարկվում և պատասխանները հաճախորդին ուղարկվում են Դիմում-բողոքները Վարկային կազմակերպություն մուտք լինելու օրվանից 10-օրյա ժամկետում:

4.1.1. Դիմում-բողոքին ընթացք տալու համար ստուգում կատարելու, լրացուցիչ նյութեր պահանջելու կամ այլ միջոցներ ձեռնարկելու անհրաժեշտության դեպքում Վարկային կազմակերպության գործադիր տնօրենը (բացակայության դեպքում՝ փոխարինողը), կարող է երկարաձգել Դիմում-բողոքի քննարկման ժամկետը, բայց ոչ ավելի, քան 4.1. կետում սահմանված ժամկետից՝ այդ մասին պատշաճ կարգով ծանուցելով Դիմումատուին:

4.2. Դիմում-բողոքում առաջադրված հարցադրումները Վարկային կազմակերպության իրավասությունից դուրս լինելու դեպքում ոչ ուշ, քան 5-օրյա ժամկետում այդ մասին ծանուցվում է Դիմումատուին:

4.3. Դիմում-բողոքի առթիվ ընդունված որոշման հետ համաձայն չլինելու դեպքում, Դիմումատուն իրավունք ունի այն բողոքարկել վերադասության կարգով Վարկային կազմակերպության Խորհուրդ (որը ենթակա է քննարկման 10-օրյա ժամկետում):

5. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՈՐՈՇՄԱՆԸ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐ

5.1. 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 պատճառաբանությունը,

3) Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),

4) Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի 3-րդ ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (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:

5.2. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից ընկերությունը տրամադրում է հաճախորդին վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը (համաձայն՝ հավելված 1-ի):

5.3. Այն դեպքում, երբ ընկերությունը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի բողոք-պահանջը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

5.4. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու է Օմբուդսմենը:

5.5. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարն իրավասու է քննելու այն բողոք-պահանջները, որոնք ներկայացվում են ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից Վարկային կազմակերպության դեմ, կապված են Վարկային կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում են տասը միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:

5.6. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա բողոք-պահանջները, մինչև ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնելը, ֆիզիկական անձ հաճախորդը պետք է Վարկային կազմակերպության քննարկմանը ներկայացնի սույն Կարգի դրույթների համաձայն:

5.7. Սույն Կարգի 5.3 կետում նշված բողոք-պահանջները քննարկվում են սույն Կարգի 3-րդ գլխով սահմանված ընթացակարգով և պատասխանները ֆիզիկական անձ հաճախորդին տրամադրվում են բողոք-պահանջները Վարկային կազմակերպություն մուտք լինելու օրվանից 10 աշխատանքային օրվա ժամկետում:

5.8. Վարկային կազմակերպության պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն Կարգի 5.7 կետով սահմանված ժամկետում պատասխան չստանալու դեպքում ֆիզիկական անձ հաճախորդն իրավունք ունի բողոք-պահանջ ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

5.9. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ֆիզիկական անձ հաճախորդի ներկայացրած բողոք-պահանջի պատճեն ֆինանսական համակարգի հաշտարարից ստանալուց հետո 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում Վարկային կազմակերպությունը պարտավոր է ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնել բողոք-պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ, եթե անգամ դրանք պարունակում են բանկային, ապահովագրական կամ առևտրային գաղտնիք:

5.10.Վարկային կազմակերպությունը կարող է պատճառաբանված խնդրանքով դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին սույն Կարգի 5.9 կետով սահմանված ժամկետը ևս յոթ աշխատանքային օրով երկարաձգելու համար:

5.11.Ֆինանսական համակարգի հաշտարարից բողոք-պահանջի հիման վրա կայացրած որոշման վերաբերյալ ծանուցումը ստանալուց հետո Վարկային կազմակերպության գործադիր տնօրենը (փոխարինողը) համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարի և Օմբուդսմենի մասնակցությամբ կազմակերպում է այդ որոշման քննարկում՝ Նշված քննարկման արդյունքներով գործադիր տնօրենը (փոխարինողը) կայացնում է որոշում՝ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով իրավասու դատարան վիճարկելու կամ չվիճարկելու վերաբերյալ:

6. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

6.1.Օմբուդսմենը նշանակվում է Վարկային կազմակերպության խորհրդի կողմից:

6.2.Վարկային կազմակերպությունը պարտավոր է մեկ շաբաթվա ժամկետում ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու անձի՝ Օմբուդսմենի (վերջինիս փոխարինող անձի) անունը, պաշտոնը, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի համարը:

6.3 Օմբուդսմենը եռամսյակը մեկ անգամ ամփոփ տեղեկատվություն է ներկայացնում Վարկային կազմակերպության խորհրդին:

6.4.Վարկային կազմակերպությունը պարտավոր է 6.2 կետում նշված տվյալների յուրաքանչյուր փոփոխության դեպքում այդ մասին տեղյակ պահել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

6.5.Վարկային կազմակերպությունը պարտավոր է քննարկել հաճախորդի բողոք-պահանջները, եթե դրանք ներկայացվել են մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ ֆիզիկական անձ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

6.6.Արգելվում է Դիմումներն ուղարկել այն անձանց քննարկմանը, որոնց գործողությունները բողոքարկվում են:

6.7.Դիմումները ներկայացվում են Վարկային կազմակերպության գործադիր տնօրենի անունով, անվանական (պարտադիր ստորագրվում)՝ նշելով Դիմումատուի հետ հետադարձ կապի տվյալները (հաճախորդի անվանում, հասցե, հեռախոսահամարներ կամ կապի այլ միջոցներ):

6.8.Անանուն կամ կեղծված տվյալներով Դիմումները համարվում են անվավեր և համապատասխան մակագրությամբ պահպանվում ընդհանուր բաժնում:

6.9.Մույն կարգի դրույթների խախտման համար մեղավոր պաշտոնատար անձինք պատասխանատվության են ենթարկվում ՀՀ օրենսդրության և Վարկային կազմակերպության ներքին կարգերի համապատասխան: