

Հաստատված է «ՌԵՆԵՍԱ» ՓԲԸ
Խորհրդի նիստում
«05» դեկտեմբերի 2012թ.
Խորհրդի նախագահ՝

Է. Մարության -----

«ՌԵՆԵՍԱ»
ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԸ
ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ
(ՆՈՐ ԽՍԲԱԳՐՈՒԹՅԱՄԲ)

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. Սույն ընթացակարգը կարգավորում է «Ռեհեսա» ՓԲԸ-ին (այսուհետ՝ Ընկերություն) հաճախորդների (այսուհետ՝ Հաճախորդ) կողմից ներդրումային ծառայությունների առնչությամբ բողոք-պահանջների ներկայացման և քննության կարգը:

1.2. Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոք-պահանջների քննության նպատակն է Ընկերության կողմից Հաճախորդին ներդրումային ծառայությունների մատուցման ընթացքում տեղի ունեցած կամ հնարավոր խախտումների և դրանց հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացումը, ինչպես նաև պահանջվող տեղեկատվության ներկայացումը Հաճախորդին՝ օրենքով և/կամ Ընկերության ներքին ակտերով նախատեսված դեպքերում և կարգով:

1.3. Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոք-պահանջների քննությունն իրականացվում է ՀՀ օրենսդրությամբ և սույն Ընթացակարգով սահմանված կարգով:

1.4. Սույն Ընթացակարգով սահմանված կարգով ներկայացված բողոք-պահանջները ենթակա են պարտադիր քննության:

1.5. Բողոք-պահանջների ներկայացման կարգի դրույթները ենթակա են պարտադիր կատարման Հաճախորդի համար՝ Ընկերության կողմից ներդրումային ծառայությունների մատուցման շրջանակներում առաջացած վեճերի լուծման ընթացքում:

1.6. Սույն Ընթացակարգում օգտագործվող հասկացություններն ունեն հետևյալ նշանակությունները՝

- 1) **Ընկերություն**՝ «Ռեհեսա» ներդրումային ընկերություն:
- 2) **Գործունեության վայր**՝ ընկերության գործունեության (իրավաբանական) հասցե:
- 3) **Բողոք-պահանջ**՝ հաճախորդի կողմից ընկերությանը գրավոր ձևով ներկայացված բողոք, որը կապված է ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:
- 4) **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:
- 5) **Պատասխանատու աշխատակից**՝ ընկերությունում բողոք-պահանջների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից:
- 6) **Իրավասու աշխատակից**՝ Ընկերության ներքին աուդիտոր, որն իրականացնում է բողոք-պահանջների քննության նկատմամբ հսկողություն:

Սույն ընթացակարգում օգտագործված այլ հասկացություններն ունեն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակությունները:

2. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ

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

2.1.1 տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական Հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,

2.1.2 տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Հաճախորդի և Ընկերության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,

2.1.3 տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական Հաճախորդի համար հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում: Սույն Ընթացակարգի 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 ինտերնետային կայքում և առանձին թերթուների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.

2.2.1 վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (հավելված 1),

2.2.2 բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը (հավելված 2),

2.2.3 Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը (հավելված 3):

2.3. Գործունեության վայրում պետք է փակցվի հայտարարություն այն մասին, որ Հաճախորդը կարող է մանրամասն ծանոթանալ սույն Ընթացակարգին Ընկերության ինտերնետային կայքում: Հաճախորդի ցանկությամբ Ընկերությունը պարտավոր է թղթային կամ էլեկտրոնային կրիչով վերջինիս տրամադրել սույն Ընթացակարգը:

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

2.5. 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):

2.6. Գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես ներկա է պատասխանատու աշխատակիցը, որը ընդունում է բողոք-պահանջները, պատասխանում է հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոք-պահանջների հետ:

2.7 Այն դեպքում, երբ բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, այդ մասին Հաճախորդը պետք է նախապես տեղեկացված լինի:

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

- 1) այն մասին, որ բողոք-պահանջը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով ուղարկելու միջոցով, համաձայն Հավելված 3-ի) ձևով ներկայացնելու ներկայացնելու դեպքում.
- 2) այն մասին, որ հաճախորդի ցանկությամբ ընկերությունը նրան պարտավոր է տրամադրել ընկերության բողոք-պահանջների քննության՝ ներքին կանոնները.

2.9. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.

- 1) ընկերությունում բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթեթը (Հավելված 2), որտեղ ներկայացվում 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,
- 2) վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (Հավելված 1),
- 3) հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 3):

2.10. Բողոք-պահանջն առձեռն ստանալու դեպքում ընկերությունը հաճախորդին տրամադրում է բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (Հավելված 4), որում նշվում է բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (նշումը), բողոք-պահանջը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) ընկերության կնիքը:

2.11. Հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում ընկերությունը բանավոր ներկայացնում է սույն ընթացակարգի 2.8. կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել սույն ընթացակարգի 2.9. կետով սահմանված տեղեկատվությունը:

2.12. Այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն Ընթացակարգի 1.6. կետի 3-րդ ենթակետով սահմանված պահանջներին, Ընկերությունը այն դիտարկում է որպես բողոք-պահանջ՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք-պահանջ և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:

2.13. Ընկերությունը բողոք-պահանջ ստանալիս կամ այդ բողոք-պահանջի քննության ընթացքում չի կարող հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր.

- 1) որոնք անհրաժեշտ չեն բողոք-պահանջը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ
- 2) որոնք հասանելի են ընկերությանը տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

2.14. Հաճախորդների բողոք-պահանջներն ընդունվում են յուրաքանչյուր աշխատանքային օր՝ Ընկերության գործառնական ժամերի ընթացքում:

2.15. Ընկերությունը պարտավոր է վարել Հաճախորդների բողոք-պահանջների էլեկտրոնային գրանցամատյան, որում պետք է առնվազն գրանցվեն.

- 2.15.1. բողոք-պահանջի հերթական համարը (համարակալումը սկսում է յուրաքանչյուր տարի տարեսկզբից)
- 2.15.2. բողոք-պահանջի ներկայացման ամսաթիվը
- 2.15.3. բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (որը կազմվում է հետևյալ սիմվոլներից.
RNC/ բողոք-պահանջի հերթական համար - բողոք-պահանջի ներկայացման ամսաթիվ
- 2.15.4. բողոք-պահանջը ներկայացրած Հաճախորդի անուն ազգանունը (անվանումը),
- 2.15.5. բողոք-պահանջի համառոտ բովանդակությունը,
- 2.15.6. բողոք-պահանջի պատասխանը Հաճախորդին տրամադրելու ամսաթիվը,
- 2.15.7. բողոք-պահանջի պատասխանի համառոտ բովանդակությունը:
- 2.15.8. պատասխանատու աշխատակցի անուն, ազգանունը

2.16. Պատասխանատու աշխատակիցը բողոք-պահանջների էլեկտրոնային գրանցամատյանում ստացված բողոք-պահանջների և դրանց պատասխանների վերաբերյալ գրառումները պետք է կատարի մինչև բողոք-պահանջի ստացման և/կամ դրա պատասխանը Հաճախորդին տրամադրելու օրվան հաջորդող առաջին աշխատանքային օրվա ավարտը:

3. ԲՈԴՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՍԵՐԺՈՒՄ

3.1 Բողոք-պահանջների ընդունումը չի կարող մերժվել:

3.2 Քննարկման չեն ներկայացվում Հաճախորդների կողմից ոչ պատշաճ կերպով Ընկերություն ներկայացված բողոք-պահանջները, ինչի մասին Հաճախորդը տեղյակ է պահվում երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում:

4. ԲՈԴՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

4.1. Հաճախորդի կողմից Ընկերության գործադիր տնօրենի անունով ձևակերպված բողոք-պահանջը համաձայն Հավելված 3-ի, ընդունվում է Ընկերության պատասխանատու աշխատակցի կողմից.

- 1) ստուգվում է պահանջի ձևակերպման պատշաճությունը.
- 2) գրանցվում է մուտքային փաստաթղթերի մատյանում.
- 3) գեկուցվում է բողոք-պահանջի մասին գործադիր տնօրենին՝ մինչև նույն աշխատանքային օրվա ավարտը, և իրավասու մարմնին՝ մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում,
- 4) եթե բողոք-պահանջին կցված չեն (անհրաժեշտության դեպքում) փաստաթղթեր, որոնք անհրաժեշտ են բողոք-պահանջի քննության և Հաճախորդին հիմնավորված և ամբողջական պատասխան տրամադրելու համար, պատասխանատու աշխատակիցը 3-օրյա ժամկետում պահանջ է ներկայացնում Հաճախորդին, որում հնարավորության դեպքում նշվում է առկա տեղեկատվության հիման վրա հնարավոր պատասխանը, ինչպես նաև համապատասխան փաստաթղթերի ներկայացման վերջնաժամկետը.
- 5) մինչև սույն ընթացակարգի 4.1. կետի 4-րդ ենթակետում նշված վերջնաժամկետը Հաճախորդի կողմից անհրաժեշտ փաստաթղթերն Ընկերություն չներկայացնելու դեպքում կամ, եթե ներկայացված փաստաթղթերը չեն պարունակում նոր տեղեկություններ, Հաճախորդի բողոք-պահանջն ուսումնասիրվում է առկա փաստաթղթերով, իսկ դրա անհնարինության դեպքում՝ Հաճախորդին ուղարկվում է բողոք-պահանջի հիմնավորված գրավոր մերժում:

4.2. Բողոք-պահանջի քննության գործընթացի շրջանակներում Ընկերության գործադիր տնօրենը իրականացնում է հետևյալ քայլերը՝

4.2.1. վերլուծում է բողոք-պահանջը՝ ինքնուրույն կամ համագործակցելով ներդրումային ծառայությունների մատուցման համար պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարի և/կամ աշխատակցի հետ

4.2.2. կազմում է բողոք-պահանջի վերջնական գրավոր պատասխան:

4.3. Հաճախորդի պահանջը քննարկվում է Ընկերության գործադիր տնօրենի կողմից, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդը իմացել կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին.

4.4. Անհրաժեշտության դեպքում Ընկերության Գործադիր տնօրենը կարող է հրավիրել կամ ստանալ խորհրդատվություն համապատասխան մասնագետների կողմից:

4.5. Բողոք-պահանջի քննության արդյունքում կազմվում է գրավոր պատասխան (հավելված 5), որը պետք է պարունակի հիմնավորված և ամփոփական պատասխան Հաճախորդի ներկայացրած յուրաքանչյուր հարցադրմանը: 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 անձի՝ գործադիր տնօրենի տվյալները (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 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:

4.6. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը տրամադրում է հաճախորդին վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը (հավելված 1):

4.7. 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. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

5.1. Ընկերությունը պարտավոր է Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջը ստանալու պահից 10 (տաս) աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդին տրամադրել վերջնական գրավոր պատասխան:

5.2 Բողոք-պահանջների պատասխանները գրանցվում են Ընկերության ելքային փաստաթղթերի մատյանում, ինչպես նաև Պատասխանատու աշխատակցի կողմից սույն Ընթացակարգի 2.15. կետով սահմանված էլեկտրոնային մատյանում 2.16. կետով սահմանված ժամկետում:

5.3 Բողոք-պահանջի պատասխանը Պատասխանատու աշխատակցի կողմից հանձնվում է Հաճախորդին առձեռն՝ երկու օրինակից: Հաճախորդը պարտավոր է ստորագրել պատասխանի մեկ օրինակի վրա՝ հաստատելով, որ ստացել է այն: Ստորագրված օրինակը վերադարձվում է Ընկերությանը և կարվում առանձին թղթապանակում:

5.4 Բողոք-պահանջը ստանալուց հետո 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդին գրավոր պատասխան չտրամադրելու դեպքում Ընկերությունը պարտավոր է Հաճախորդին տեղյակ պահել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու վերջինիս իրավունքի մասին և տրամադրել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հասցեն և հեռախոսահամարը:

6. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ՆԿԱՏԱՄԲ ՀՄԿՈՂՈՒԹՅՈՒՆ

6.1. Բողոք-պահանջների քննության նկատմամբ հսկողությունն իրականացնում է Ընկերության իրավասու աշխատակիցը, որն Ընկերության ներքին ատղիտիրոն է:

6.2. Պատասխանատու աշխատակիցը, հաճախորդի կողմից պատշաճ ձևով ձևակերպված և ներկայացված բողոք-պահանջը ստանալուց և ահիրաժեշտ գրանցումներ և գրառումներ կատարելուց հետո մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում, պարտավոր է գրավոր զեկուցել իրավասու աշխատակցին՝ կից ներկայացնելով նաև համապատասխան փաստաթղթերը:

6.3. Իրավասու աշխատակիցը՝

- 1) վերլուծում է Հաճախորդներից ստացված յուրաքանչյուր բողոք-պահանջը,
- 2) ստուգում է բողոք-պահանջների քննության ժամանակ Հաճախորդների շահերի գերակայության ապահովումն Ընկերության և վերջինիս աշխատակիցների շահերի նկատմամբ,
- 3) ստուգում է բողոք-պահանջների կատարման ժամկետների պահպանումը,
- 4) ստուգում է բողոք-պահանջների պատասխանների և դրանց գրանցման առկայությունը,
- 5) բողոք-պահանջների քննության արդյունքում որևէ թերություն և/կամ խախտում հայտնաբերելու դեպքում՝ իրականացնում է Ընկերության «Ներքին ատղիտի գործունեության» Կանոնակարգով նախատեսված գործողություններ,

6.4. Իրավասու աշխատակիցը սահմանում է ժամկետներ՝ բողոք-պահանջի քննարկման ընթացքում բացահայտված այն թերությունների և խախտումների վերացման համար, որոնք չեն առաջացնում քրեական կամ վարչական պատասխանատվություն և միաժամանակ հետևում բացահայտված թերությունների և խախտումների պատշաճ վերացմանը:

7. ԵԶՐԱՓՈՒԿ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

7.1 Սույն Ընթացակարգում կատարված փոփոխություններն ու լրացումները հաստատվում են Ընկերության Խորհրդի կողմից և ուժի մեջ են մտնում Խորհրդի կողմից սահմանված ժամկետում:

ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԲԱՅԱՏՐԱԿԱՆ ԱՄՓՈՓԱԳԻՐ



ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ

Սիրելի՛ հաճախորդ, Ձեր իրավունքները կարող են պաշտպանվել ինչպես դատական կարգով, այնպես էլ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

	<p>Դատարան դիմելու դեպքում Ձեր և «Ռ-ենեսա» ՓԲԸ միջև ծագած վեճը լուծում է դատարանը: Դուք կարող եք դիմել դատարան բողոքի քննության ցանկացած փուլում: Դատարանի վճիռը չի կարող վերանայվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:</p>
	<p>Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու դեպքում Ձեր և «Ռ-ենեսա» ՓԲԸ միջև ծագած վեճը լուծում է Հաշտարարը՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:</p> <p>Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի ծառայություններն ԱՆՎՃԱՐ են:</p> <p>Բողոք ունենալու դեպքում Դուք նախևառաջ պետք է դիմեք «Ռ-ենեսա» ՓԲԸ-ին: «Ռ-ենեսա» ՓԲԸ-ն պարտավոր է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխանել Ձեր բողոքին: 10 օրից պատասխանը ստանալուց հետո կամ, եթե պատասխան չեք ստացել, առանց դրա, Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:</p> <p>Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը, եթե՝</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Բողոքը «Ռ-ենեսա» ՓԲԸ ներկայացնելուց հետո դեռ չի անցել 10 աշխատանքային օր, 2. Դուք չեք պահանջում դրամական կամ այլ գույքային հատուցում, Ձեր կողմից պահանջվող հատուցումը գերազանցում է 10 միլիոն դրամը (կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը), 3. «Ռ-ենեսա» ՓԲԸ պատասխանը ստանալուց հետո անցել է ավելի քան վեց ամիս, 4. Ձեր կողմից բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել մինչև 2008թ. օգոստոսի 2-ը:
	<p>Զգուշացնում ենք նաև, որ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը, եթե այն քննվում է դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) կողմից կամ արդեն իսկ առկա է այդ բողոքի վերաբերյալ դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) վճիռը:</p>

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) 582-321, 582-322
 Էլ. հասցե՝ info@fsm.am
 Ֆաքս՝ (010) 582-421
 Կայք՝ www.fsm.am



Միջին հաճախորդ, հայտնում ենք Ձեզ, որ «ՌեՆԵՍԱ» ՓԲԸ-ն հրաժարվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից: Դա նշանակում է, որ «ՌեՆԵՍԱ» ՓԲԸ -ն չի կարող դատական կարգով վիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից «ՌեՆԵՍԱ» ՓԲԸ-ի դեմ կայացված որոշումները:

Դուք կարող եք նաև բողոքներով դիմել Կենտրոնական թանկ: Տեղեկացնում ենք, որ Կենտրոնական թանկն իրավասու չէ լուծել Ձեր և «ՌեՆԵՍԱ» ՓԲԸ միջև վեճերը, սակայն կարող է «ՌեՆԵՍԱ» ՓԲԸ նկատմամբ կիրառել պատասխանատվության միջոցներ, եթե պարզվի, որ «ՌեՆԵՍԱ» ՓԲԸ –ն խախտել է օրենքի պահանջները:

ՀՀ Կենտրոնական թանկ




Գտնվելու վայրը՝ 0010, ք. Երևան, Վազգեն Սարգսյան 6
Հեռ.՝ (010) 592-697
Էլ. հասցե՝ chairman@cba.am
Ֆաքս՝ (010) 565-496
Կայք՝ www.cba.am

Հարգելի հաճախորդ, հայտնում ենք, որ եթե Ձեր և «ՌեՆԵՍԱ» ՓԲԸ միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, դա նշանակում է, որ «ՌեՆԵՍԱ» ՓԲԸ հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: Դուք գրկվում եք «ՌեՆԵՍԱ» ՓԲԸ հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերի կապակցությամբ դատարան դիմելու իրավունքից: Արբիտրաժային տրիբունալի վճիռները, որպես կանոն, դատարանի կողմից վերանայման ենթակա չեն:

Հավելված 2

«Ռենեսաս» ՓԲԸ



Ընկերության դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթաց

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 գործընթացը 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. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻՆ

- 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 (Հավելված 1), 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** (Հավելված 3):
 - Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջի ՀԱՅՏԸ:

ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՑՐԵՔ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆԵՔ ՍՏԱՑԱԿԱՆԸ

	<p>Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.</p> <p>Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային հասցեով (ք.Երևան, Վարդանանց 16): Հայտը ներկայացնելիս ընկերությունից ստացեք ստացականը (Հավելված 4) և պահպանեք այն:</p>
	<p>Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.</p> <p>Ընկերությունը ուսումնասիրում է բողոք-պահանջը և որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:</p>



Բողոք-պահանջի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին

Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Ընկերությունը ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան (Հավելված 5):

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 անձի տվյալները (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. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

Ծանոթացեք Ընկերության կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ 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) 582-321, 582-322

Էլ. հասցե՝ info@fsm.am

Ֆաքս՝ (010) 582-421

Կայք՝ www.fsm.am

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀԱՅՏ

N RNC /___

Սույնով ես՝ /հաճախորդի անունը, ազգանունը, անձնագրային տվյալները, բնակության վայրը/
«ՌԵՆԵՏԱ» ՓԲԸ ներդրումային ընկերությանը ներկայացնում եմ բողոք-պահանջ:

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԻ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ

Բողոք-պահանջի ներկայացման ամսաթիվ ---- -
(օր/ամիս/տարի)

Հաճախորդ -----
(ստորագրություն) (անուն, ազգանուն)

Ընկերության նշումներ

Բողոք-պահանջն ընդունված է ---- -
(օր/ամիս/տարի)

Բողոք-պահանջն ընդունեց -----
(ստորագրություն) (անուն, ազգանուն)

N RNC / ____
ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԻ ՍՏԱՑԱԿԱՆ



Մույն գրությունը հավաստում է, որ «Ռեհեսա» ՓԲԸ ներդրումային ընկերությունը ստացել է հաճախորդի կողմից ներկայացված N RNC / ____ բողոք-պահանջը:


Բողոք-պահանջի ներկայացման ամսաթիվ -----
(օր/ամիս/տարի)

Բողոք-պահանջն ընդունող -----
(ստորագրություն) (անուն, ազգանուն)

«Ռեհեսա» ՓԲԸ կնիքը

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՊԱՏԱՍԽԱՆ
N RNC / ____

«Ռենեսա» ՓԲԸ-ի դիրքորոշումը բողոք-պահանջի վերաբերյալ՝

	<input type="checkbox"/> բավարարել
	<input type="checkbox"/> մասնակի բավարարել
	<input type="checkbox"/> մերժել

ՊԱՏԱՍԽԱՆԻ ՀԻՄՆԱՎՈՐՈՒՄԸ

Բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում կարող եք դիմել «Ռենեսա» ՓԲԸ նկատմամբ բողոք-պահանջների քննության գործընթացի համար պատասխանատու անձին՝ Ընկերության գործադիր տնօրեն -----

(անուն, ազգանուն)

հեռախոս՝ (010) 54 83 83, 54 83 87
 էլեկտրոնային հասցե՝ info@renesa.am



Հարգելի հաճախորդ, տեղեկացնում ենք Ձեզ, որ բողոք-պահանջի տվյալ գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում, Ձեր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող եք դիմել նաև՝

- դատարան
- Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին
- Կենտրոնական բանկ
- արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն: