

Հաստատված է՝  
«Առաջին հիփոթեքային ընկերություն» ՈւՎԿ ՍՊԸ-ի  
արտահերթ ընդհանուր ժողովի կողմից  
19.09.2014թ. թիվ 05 որոշմամբ

**«ԱՌԱՋԻՆ ՀԻՓՈԹԵՔԱՅԻՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ-Ի  
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ԳՐԱՆՑՄԱՆ ԵՎ  
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՅԱԿԱՐԳԻ ՄԱՍԻՆ**

**1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ**

- 1.1 Սույն կարգով սահմանվում և կարգավորվում է «Առաջին հիփոթեքային ընկերություն» ՈւՎԿ ՍՊԸ-ի հաճախորդների բողոք-պահանջների գրանցման և քննության ընթացակարգը:
- 1.2 Հաճախորդների բողոք-պահանջները քննարկելիս Ընկերությունը ղեկավարվում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով, «Վարկային կազմակերպությունների մասին» ՀՀ օրենքով, ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքով, Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի կողմից ընդունված այլ իրավական ակտերով և սույն կարգով:
- 1.3 Սույն կարգը չի սահմանափակում հաճախորդների ֆինանսական համակարգի հաշտատարին կամ դատական մարմիններին դիմելով վեճը լուծելու իրավունքը

**2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ**

- 2.1. **Ընկերություն՝** «Առաջին հիփոթեքային ընկերություն» ՈւՎԿ ՍՊԸ
- 2.2. **Հաճախորդ՝** ֆիզիկական անձ, որն օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար:
- 2.3. **Բողոք-պահանջ՝** հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ:
- 2.4. **Պատասխանատու անձ/անձինք՝** Ընկերության գլխավոր տնօրենի տեղակալ, իրավախորհրդատուներ, վարկային մասնագետներ, հաշվապահներ, որոնք պատասխանատու են սույն ընթացակարգով սահմանված կարգով հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոք-պահանջների ուսումնասիրման, քննարկման և վերջնական որոշում կայացնելու համար:

2.5. **Պատասխանատու աշխատակից**՝ Ընկերության գործավարը, որը պատասխանատու է Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոք-պահանջների ընդունման, գրանցման, վերջիններիս անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման և սույն ընթացակարգով սահմանված այլ պարտականությունների իրականացման համար:

### 3. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

- 3.1. Հաճախորդն իրավունք ունի բողոք-պահանջ ներկայացնել Ընկերությանը, անկախ նրանից, թե հաճախորդի և Ընկերության միջև կնքված պայմանագրով նման իրավունք նախատեսված է, թե՛ ոչ:
- 3.2. 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:
- 3.3. Ընկերության կողմից պահանջն ընդունելու, քննելու և որոշում կայացնելու կապակցությամբ Հաճախորդից որևէ վճար չի գանձվում:
- 3.4. Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդը դիմում է Պատասխանատու աշխատակցին, որն էլ վերջինիս բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ
  - ա. բողոք-պահանջը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր /առձեռն, փոստով/
  - բ. Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն ընթացակարգի պատճենը:
- 3.5. Պատասխանատու աշխատակիցը բողոք-պահանջը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին տրամադրում է նաև.
  - ա. բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթեթը /հավելված 1/
  - բ. վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը /հավելված 2/
  - գ. բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը /հավելված 3/:
- 3.6. Բողոք-պահանջի պետք է ներառի՝ Հաճախորդի անունը, ազգանունը, փաստացի բնակության հասցեն և հեռախոսի համարը, բողոքի կամ պահանջի բովանդակությունը, իսկ գույքային պահանջի դեպքում՝ պահանջի չափը, հաճախորդի ստորագրությունը: Բողոք-պահանջը կարող է ստորագրել նաև հաճախորդի ներկայացուցիչը: Այդ դեպքում պահանջին կցվում է ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագրի պատճենը:
- 3.7. Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտը պետք է լրացնել առանց սխալների և ուղղումների, այն պետք է պարունակի ստույգ, ճշգրիտ և վստահելի տեղեկություն:
- 3.8. Եթե որևէ տեղեկություն սխալ և անվստահելի է, Ընկերությունն իրավունք ունի բողոքի առկայությունը անտեսել՝ ընդգծելով տեղեկության ոչ ճշգրիտ լինելը:
- 3.9. Բողոք-պահանջը ներկայացվում և ընդունվում է Պատասխանատու աշխատակցի կողմից, որը Հաճախորդին տրամադրում է ստացական, որով հավաստվում է բողոք-պահանջը ստանալու փաստը:
- 3.10. Հաճախորդների բանավոր բողոք-պահանջը հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում՝ Ընկերության գործավարը հայտնում է սույն ընթացակարգի 3.4 կետով սահմանված

տեղեկատվությունը, ինչպես նաև այն մասին, թե որտեղից Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն ընթացակարգի 3.5 կետով սահմանված տեղեկատվությունը:

#### 4. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

- 4.1. Ստացված բողոք-պահանջը Պատասխանատու աշխատակցի կողմից գրանցվում է Ընկերությունում պահվող համապատասխան մատյանում:  
Բողոք-պահանջը գրանցելիս մատյանում նշվում են.
  - ա. բողոք-պահանջի հերթական համարը և ստացման ամսաթիվը,
  - բ. հաճախորդի անուն, ազգանունը
  - գ. բողոք-պահանջի առարկան
- 4.2. Գրանցված բողոք-պահանջը տրամադրվում է Ընկերության գլխավոր տնօրենին:
- 4.3. Ընկերության գլխավոր տնօրենը բողոք-պահանջի վերաբերյալ առաջարկությունների և պատասխանի նախապատրաստման նպատակով նշանակում է պատասխանատու անձ /անձանց՝ բողոք-պահանջի վրա համապատասխան մակագրություն անելու միջոցով:
- 4.4. Բողոք-պահանջը գլխավոր տնօրենի կողմից Ընկերության համապատասխան պատասխանատու անձին/անձանց մակագրելու պահից 10 /տասը/ աշխատանքային օրվա ընթացքում Ընկերության գլխավոր տնօրենի անունից պատրաստվում է գրավոր պատասխան՝ ուղղված Հաճախորդին: Պատասխանում արտահայտվում է՝
  - ա. Ընկերության հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի բողոք-պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ,
  - բ. Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,
  - գ. բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու անձի/անձանց տվյալները (անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և հաղորդակցման միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե),
  - դ. տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի «գ» ենթակետում նշված պատասխանատու անձին /անձանց,
  - 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,
  - զ. տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 4.5. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը տրամադրում է Հաճախորդին վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիր:
- 4.6. Ընկերության վերջնական պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն ընթացակարգի 4.4 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:

- 4.7. Բողոք-պահանջի պատասխանը հաճախորդին ուղարկվում է պատվիրված նամակով կամ հանձնվում է առձեռն Պատասխանատու աշխատակցին Պատասխանատու աշխատակցի կողմից՝ պատասխանի ստացումը հավաստող Հախաճորդի ստորագրությամբ: Բողոք-պահանջի պատասխանը հաճախորդին տրամադրելու վերաբերյալ մատչանում կատարվում է համապատասխան գրանցում: