



“Հասարակած է”  
 “Գլաձոր ՈւՎԿ” ՓԲԸ Խորհրդի  
 2020թ. ապրիլի 11  
 թիվ 11 որոշմամբ

**Խորհրդի նախագահ**

**Ա. Աբրահամյան**



**“ԳԼԱԶՈՐ ՈՒՎԿ” ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ**

**Կ Ա Ն Ո Ն Ա Կ Ա Ր Գ**

**Հ Ա Ճ Ա Խ Ո Ր Դ Ն Ե Ր Ի Բ Ո Ղ Ո Ք Ն Ե Ր Ի Ք Ն Ն Ո Ւ Թ Յ Ա Ն**

Մշակեց	ՍՏՈՐԱԲՄԺԱՆՄԱՆ ԱՆՎԱՆՈՒՄ	ՂԵԿԱՎԱՐԻ Ա.Ա.	Ստորագրություն
	Վերստուգող	Է.Նրոյան	
	ՊԱՇՏՈՆ	ԱՆՈՒՆ ԱԶԳԱՆՈՒՆ	
Համաձայնեցված է	1. Ներքին իրավական ակտերի ստեղծման, մշակման, փոփոխություններ և լրացումներ կատարելու համար ստեղծված հանձնաժողովի հետ		
	Գլխավոր հաշվապահ	Ս.Գրիգորյան	
	Գլխավոր մասնագետներ	Ի.Աղաբաբյան	
		Ա.Դարբինյան	
	2. Գործադիր տնօրենի հետ		
		Դարբինյան Ա.	

## 1. ՆՊԱՏԱԿԸ

1.1 Սույն Կանոնակարգով սահմանվում է «Գլաձոր ունիվերսալ վարկային կազմակերպություն» փակ բաժնետիրական ընկերության (այսուհետ՝ Վարկային կազմակերպություն) հաճախորդների բողոքների ընդունման, քննարկման և դրանց վերաբերյալ որոշումների կայացման կանոնակարգը (այսուհետ՝ Կանոնակարգ):

1.2 Սույն Կանոնակարգը մշակվել է ՀՀ օրենսդրության և վարկային կազմակերպության ներքին իրավական ակտերի պահանջների համաձայն:

## 2. ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ

Սույն Կանոնակարգը տարածվում է բոլոր կառուցվածքային ստորաբաժանումների աշխատակիցների վրա:

## 3. ՕԳՏԱԳՈՐԾՎԱԾ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐԻ ՑԱՆԿ

- «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենք:
  - ՀՀ ԿԲ-ի «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» Կանոնակարգ 8/04;
  - ՀՀ ԿԲ-ի «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» Կանոնակարգ 8/07;
- ներքին իրավական այլ ակտեր:

## 4. ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

19.04.2012թ.-ի թիվ 13, 26.04.20172.-ի թիվ 13 խորհրդի որոշումներով հաստատված Կանոնակարգերի փոփոխություններ:

## 5. ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

**Ֆինանսական կազմակերպություն՝** Կենտրոնական բանկի կողմից լիցենզիա ստացած անձ ( «Գլաձոր ՈւՎԿ» ՓԲԸ):

**Հաճախորդ՝ (Դիմումատու)**՝ ֆիզիկական անձ, այդ թվում՝ անհատ ձեռնարկատեր, որն օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ դիմում է դրանից օգտվելու համար:

**Սպառող՝** ֆիզիկական անձ, այդ թվում՝ անհատ ձեռնարկատեր, ով բողոք է ներկայացրել ֆինանսական համակարգի մասնակցին և (կամ) Հաշտարարին:

**Դիմում-բողոք՝** հաճախորդի կողմից սույն Կարգի համաձայն Ընկերություն ներկայացված անվանական բողոք, առաջարկ, որը ենթակա չէ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը:

**Բողոք՝** «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն հաճախորդի կողմից ֆինանսական կազմակերպությանը գրավոր

ներկայացված «Բողոք», որը կապված է ֆինանսական կազմակերպության կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ, որն առնվազն ներառում է հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:

**Կենտրոնական բանկ՝** Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկ:

**Գործունեության վայր՝** Ֆինանսական կազմակերպության գլխամաս կամ մասնաճյուղ:

**Պատասխանատու աշխատակից՝** Ֆինանսական կազմակերպությունում բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից:

**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 անձ:

**Բողոքի քննության գործընթաց՝** գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացումը և ընկերության կողմից բողոքի ընդունումը, բողոքի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոքի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:

**Տեղեկատվական շտեմարան՝** էլեկտրոնային փաստաթուղթ, որտեղ արտացոլված են սույն կանոնակարգի Հավելված 3-ով սահմանված տարրերի համապատասխան սպառողներից ստացված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը:

## 6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

- Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիր ( հավելված 1),
- Բողոքի դիմումի ձև ( հավելված 2),
- Վարկային կազմակերպությունների տեղեկատվական շտեմարան ( հավելված 3):

## 7. ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

### 7.1. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԿԱՆՈՆԵՐ

7.1.1. Ֆինանսական կազմակերպության կողմից սույն կանոնակարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

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

2) տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդի և ֆինանսական կազմակերպության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,

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

4) Սույն կանոնակարգի իմաստով ներկայացուցչական հաճախորդ է համարվում միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից ֆիզիկական անձը, այդ թվում՝ անհատ ձեռնարկատերը:

7.1.2. Ֆինանսական կազմակերպության ինտերնետային էջում և առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.

1) «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 1-ի,

2) հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

7.1.3. Գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի պատասխանատու աշխատակից, ով ընդունում է բողոքները, պատասխանում է հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոքների հետ:

7.1.4. Գործունեության վայրում պետք է փակցվի հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոքների քննության ֆինանսական կազմակերպության ներքին կանոններին: Հաճախորդի ցանկությամբ ֆինանսական կազմակերպությունը նրան տրամադրում է բողոքների ընդունման և քննության ֆինանսական կազմակերպության ներքին կանոնները:

7.1.5. Ֆինանսական կազմակերպությունն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

7.1.6. Ֆինանսական կազմակերպության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է հաճախորդի բողոքը, կամ ում հաճախորդը հայտնել է բողոք ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

7.1.7. Այն դեպքում, երբ բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:

## **7.2. ԲՈՂՈՔԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ**

7.2.1. Հաճախորդների բողոքների դիմումներն ընդունում է ֆինանսական կազմակերպության պատասխանատու աշխատակիցը: Հաճախորդը իրավունք ունի դիմելու կազմակերպություն, անկախ այն հանգամանքից, թե նման իրավունքը հաճախորդի և վարկային կազմակերպության միջև կնքված պայմանագրով նախատեսված է, թե ոչ:

7.2.2. Ֆինանսական կազմակերպությունը բողոքի ընդունման ժամանակ պահպանում է հետևյալ նվազագույն պայմանները.

7.2.2.1 բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.

1) այն մասին, որ բողոքը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով), իսկ ֆինանսական կազմակերպության ներքին իրավական ակտերով սահմանված լինելու դեպքում, նաև ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում,

2) այն մասին, որ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոքների քննության՝ ֆինանսական կազմակերպության ներքին կանոնները:

3) ֆինանսական կազմակերպության կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն՝ Հավելված 1-ի,

4) հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

7.2.2.2. բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում ֆինանսական կազմակերպությունը հաճախորդին տրամադրում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), որում նշվում է բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), բողոքը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) ֆինանսական կազմակերպության կնիքը:

7.2.2.3. հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում ֆինանսական կազմակերպությունը բանավոր ներկայացնում է սույն կանոնակարգի 7.2.2.1.-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել նշված տեղեկատվությունը: Ֆինանսական կազմակերպությունը կարող է նաև հաճախորդին սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:

7.2.3. Այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն Կանոնակարգի 7.1.1-րդ կետի 4-րդ պարբերականությամբ սահմանված պահանջներին, ֆինանսական կազմակերպությունը այն դիտարկում է որպես բողոք՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված կարգով:

7.2.4. Ֆինանսական կազմակերպությունը բողոք ստանալիս կամ այդ բողոքի քննության ընթացքում չի կարող հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր.

1) որոնք անհրաժեշտ չեն բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ

2) որոնք հասանելի են ֆինանսական կազմակերպությանը տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

### 7.3. ԴԻՄՈՒՄ-ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԺԱՄԿԵՏՆԵՐԸ

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

7.3.2. 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 7.3.1 կետում սահմանված ժամկետից՝ այդ մասին պատշաճ կարգով ծանուցելով Դիմումատուին:

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

7.3.4. 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):

#### **7.4. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ՈՐՈՇՄԱՆԸ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐ**

7.4.1. Ֆինանսական կազմակերպության կողմից հաճախորդին տրված բողոքի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է.

1) Ֆինանսական կազմակերպության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,

2) Ֆինանսական կազմակերպության որոշման պատճառաբանությունը,

3) Բողոքի քննության համար պատասխանատու անձի տվյալները ( անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),

4) Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի 3-րդ ենթակետում նշված անձին,

5) Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի 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,

6) Տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

7.4.2. Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից ֆինանսական կազմակերպությունը տրամադրում է, իսկ եթե բողոքը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով, ապա ուղարկում է ֆինանսական կազմակերպության կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 2-ի:

7.4.3. Այն դեպքում, երբ ֆինանսական կազմակերպությունը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի բողոքը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

7.4.4.Ֆինանսական համակարգի հաշտարարն իրավասու է քննելու այն բողոքները, որոնք ներկայացվում են ֆիզիկական անձ հաճախորդի, այդ թվում՝ անհատ ձեռնարկատերի կողմից Վարկային կազմակերպության դեմ, կապված Վարկային կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և որոնք պարունակում են տասնհինգ միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:

7.4.5.Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա բողոքները, մինչև ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնելը, ֆիզիկական անձ հաճախորդը այն պետք է Վարկային կազմակերպության քննարկմանը ներկայացնի սույն Կարգի դրույթների համաձայն:

7.4.6.Սույն Կանոնակարգի բողոքները քննարկվում են սույն 7.1 կետով սահմանված ընթացակարգով և պատասխանները ֆիզիկական անձ հաճախորդին տրամադրվում են բողոքները Վարկային կազմակերպություն մուտք լինելու օրվանից 10 աշխատանքային օրվա ժամկետում:

7.4.7. Ֆինանսական կազմակերպության պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն Կարգի 7.4.6 կետով սահմանված ժամկետում պատասխան չստանալու դեպքում ֆիզիկական անձ հաճախորդն իրավունք ունի բողոք ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

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

7.4.9. Ֆինանսական կազմակերպությունը կարող է պատճառաբանված խնդրանքով դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին սույն Կարգի 7.4.8 կետով սահմանված ժամկետը ևս յոթ աշխատանքային օրով երկարաձգելու համար:

7.4.10.Ֆինանսական համակարգի հաշտարարից բողոքի հիման վրա կայացրած որոշման վերաբերյալ ծանուցումը ստանալուց հետո Վարկային կազմակերպության գործադիր տնօրենը համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարի և Հաճախորդների բողոքների գծով պատասխանատուի մասնակցությամբ կազմակերպում է այդ որոշման քննարկումը և կատարումը: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարից ստացված որոշումները «Գլաձոր ՈՒՎԿ» ՓԲԸ-ն չի վիճարկում:

## **7.5.ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ**

7.5.1.Հաճախորդների բողոքների գծով պատասխանատուն նշանակվում է Վարկային կազմակերպության գործադիր տնօրենի կողմից:

7.5.2. Ֆինանսական կազմակերպությունը պարտավոր է 10 օրվա ժամկետում ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ

հարաբերությունների համար պատասխանատու անձի (վերջինիս փոխարինող անձի) անունը, պաշտոնը, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի համարը:

7.5.3. Հաճախորդների բողոքների գծով պատասխանատուն, հաճախորդների կողմից բողոքների առկայության դեպքում, եռամսյակը մեկ անգամ ամփոփ տեղեկատվություն է ներկայացնում Վարկային կազմակերպության գործադիր տնօրենին:

7.5.4. Ֆինանսական կազմակերպությունը պարտավոր է 7.5.2 կետում նշված տվյալների յուրաքանչյուր փոփոխության դեպքում այդ մասին տեղյակ պահել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

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

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

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

7.5.8. Անանուն կամ կեղծված տվյալներով դիմումները համարվում են անվավեր և համապատասխան մակագրությամբ պահպանվում ընդհանուր բաժնում:

## **7.6. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՀԱՇՎԱՌՈՒՄԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆՈՒՄԸ**

7.6.1 Վարկային կազմակերպության ստացված բողոքների գծով պատասխանատուն վարում է բողոքների վերաբերյալ էլեկտրոնային տեղեկատվական շտեմարան (հավելված 3), որտեղ լրացվում են գույքային և ոչ գույքային պահանջով բողոքները, որոնք վերաբերում են վարկային կազմակերպության գործունեությանը, վարկային կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայություններին:

7.6.2 Կազմակերպության տեղեկատվական շտեմարանում զետեղված տեղեկատվությունը պահպանվում են առնվազն 3 տարի վաղեմություն ունեցող բողոքները:

7.6.3 Կենտրոնական բանկի պահանջով և նրա կողմից սահմանված ժամկետում կազմակերպությունը էլեկտրոնային եղանակով Կենտրոնական բանկին է տրամադրում իրենց ուղղված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը, որը օգտագործվում է ֆինանսական համակարգի մասնակիցների գործունեությունում ուսումնասիրություններ կատարելու նպատակով:

7.6.4 Սույն կարգը ուժի մեջ է մտնում խորհրդի կողմից հաստատման պահից:

Սույն կարգն ուժի մեջ մտնելու պահին ուժը կորցրած է ճանաչվում «Գլաճոր ՈւՎԿ» ՓԲԸ-ի խորհրդի կողմից 26.04.2017թ.-ին հաստատված կարգը: