



Հաստատված է

02 03

«Գլաձոր ՈւՎԿ» ՓԲԸ
2026թ. -ի որոշմամբ
/արձանագրություն թիվ 8 /
Խորհրդի նախագահ
Ա.Արրահմանյան

**«ԳԼԱԶՈՐ ՈՒՎԿ» ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ**
(Խմբագրություն 02)

Մշակեց	Պաշտոն *	Անուն Ազգանուն	Ստորագրություն
	Գործադիր տնօրենի օգնական աշխատակազմի գծով	Ա. Մանուկյան	
Համաձայնեցված է	1. Ներքին իրավական ակտերի ստեղծման, մշակման, փոփոխություններ և լրացումներ կատարելու համար ստեղծված հանձնաժողով		
	Պաշտոն	Անուն Ազգանուն	Ստորագրություն
	Վարկային բաժնի պետ	Ի. Աղաբաբյան	
	Գլխավոր հաշվապահի տեղակալ	Ս. Գրիգորյան	
	Վերստուգող	Ա. Ղազարյան	
	2. Գործադիր տնօրեն	Ա. Դարբինյան	

ԲՈՎԱՆ ԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

Գլուխ 1. Ընդհանուր դրույթներ	3
1.1 Կանոնակարգի նպատակն ու կիրառման շրջանակը.....	3
1.2 Օրենսդրական հիմքեր.....	3
1.3 Հիմնական հասկացություններ.....	3
Գլուխ 2. Բողոք-պահանջների ներկայացման և քննության ընթացակարգը	4
2.1 Ընդհանուր պայմաններ.....	4
2.2 Բողոք պահանջների ընդունումը.....	5
2.3 Բողոք-պահանջների քննությունը և որոշման կայացումը.....	6
Գլուխ 3. Եզրափակիչ դրույթներ	7
Հավելված 1	9
Հավելված 2	10
Հավելված 3	11

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1 Կանոնակարգի նպատակը և կիրառման շրջանակը

1.1.1 Սույն կանոնակարգի (այսուհետ՝ Կանոնակարգ) նպատակը «Գլաժոր ՈւՎԿ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Ընկերություն) հաճախորդների կողմից ներկայացվող բողոք-պահանջների ընդունման, գրանցման, քննության և պատասխանների տրամադրման գործընթացի արդյունավետ և թափանցիկ կազմակերպումն է:

1.1.2 Կանոնակարգը սահմանում է հաճախորդների բողոքների ընդունման նվազագույն պայմաններն ու ընթացակարգերը, Ընկերության կողմից բողոքների քննության, որոշումների կայացման և պատասխանների տրամադրման կարգը, հաճախորդների իրավունքները և Ընկերության պարտականությունները բողոք-պահանջների քննության գործընթացում:

1.1.3 Կանոնակարգը կիրառվում է Ընկերության բոլոր կառուցվածքային ստորաբաժանումների և աշխատակիցների նկատմամբ, ովքեր ներգրավված են բողոք-պահանջների ընդունման և քննության գործընթացում:

1.2 Օրենսդրական հիմքեր

Սույն կանոնակարգը մշակված է հիմք ընդունելով Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությունը, այդ թվում՝

- «Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի մասին» ՀՀ օրենք,
- «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենք,
- «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» ՀՀ օրենք,
- ՀՀ ԿԲ Խորհրդի 28.07.2009թ. թիվ 225-Ն որոշմամբ հաստատված կանոնակարգ 8/04 «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ»,
- ՀՀ ԿԲ Խորհրդի 23.11.2018թ. թիվ 200-Ն որոշմամբ հաստատված կանոնակարգ 8/07 «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ»,
- ինչպես նաև ՀՀ Կենտրոնական բանկի այլ նորմատիվ իրավական ակտեր:

1.3 Հիմնական հասկացություններ

Սույն կանոնակարգի իմաստով կիրառվում են հետևյալ հասկացությունները՝

Ընկերություն՝ «Գլաժոր ՈւՎԿ» ՓԲԸ:

Ընկերության ղեկավար՝ «Գլաժոր ՈւՎԿ» ՓԲԸ գործադիր տնօրեն:

Հաճախորդ՝ ֆիզիկական անձ, կամ անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում՝ Ընկերությանը պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած անձ, որը օգտվում է կամ դիմում է օգտվելու Ընկերության ծառայություններից:

Բողոք-պահանջ՝ հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է ֆինանսական կազմակերպության կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ:

Ստացական՝ փաստաթուղթ կամ էլեկտրոնային գրություն, որը Ընկերության կողմից տրամադրվում է Հաճախորդին բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստելու համար:

Գործունեության վայր՝ Ընկերության գլխամասային գրասենյակը կամ մասնաճյուղը, որտեղ հաճախորդներին մատուցվում են ծառայություններ:

Պատասխանատու աշխատակից՝ հատուկ նշանակված անձ, որը պատասխանատու է բողոքների ընդունման, դրանց գրանցման, Հաճախորդներին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման և Բողոք-պահանջների քննության գործընթացի համակարգման համար:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարար՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով վերապահված լիազորություններն իրացնելու միջոցով Հաճախորդների կողմից ֆինանսական կազմակերպությունների դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ՝ ոչ առևտրային կազմակերպություն, որի հիմնական խնդիրն է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գործունեությանն օժանդակելը և ֆինանսական բնագավառի վերաբերյալ սպառողներին իրազեկելը:

ԳԼՈՒԽ 2. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

2.1 Ընդհանուր պայմաններ

2.1.1 Սույն Կանոնակարգով, ՀՀ օրենսդրությամբ և ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս Ընկերության աշխատակիցների կողմից պահպանվում են ներքոնշյալ սկզբունքները՝

- տեղեկատվությունը շարադրվում է Հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,
- տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Հաճախորդի և Ընկերության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,
- տեղեկատվությունը շարադրվում է Հաճախորդի համար հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով ու հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում:

2.1.2 Ընկերության ինտերնետային էջում և առանձին թերթիների ձևով Գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են՝

- «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 28 .07.2009թ. թիվ 225-Ն որոշմամբ հաստատված կանոնակարգ 8/04-ի («Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ»),

- հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը՝ համաձայն Կանոնակարգի Հավելված 1-ի:

2.1.3 Ընկերության Գործունեության վայրում՝ տեսանելի տեղում, փակցվում և մշտապես առկա է հայտարարություն այն մասին, թե Հաճախորդը ցանկության դեպքում որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ Բողոք-պահանջների քննության Ընկերության ներքին կանոններին: Ընդ որում, Հաճախորդի ցանկությամբ՝ իր դիմումի համաձայն, Ընկերությունը վերջինիս տրամադրում է սույն Կանոնակարգի պատճենը:

2.1.4 Ընկերությունը 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:

2.1.5 Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի Բողոք-պահանջը, կամ ում Հաճախորդը հայտնել է Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն):

2.1.6 Բոլոր այն դեպքերում, երբ բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, Պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:

2.2 Բողոք պահանջների ընդունումը

2.2.1 Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջները ներկայացվում են գրավոր եղանակով, այդ թվում՝

- **առձեռն՝** Ընկերության Գործունեության վայրում,
- **փոստով՝** ուղարկելով Ընկերության Գործունեության հասցով,
- **էլ. փոստով՝** ուղարկելով Ընկերության պաշտոնական էլ. հասցեին,
- **Հաճախորդի համաձայնությամբ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից՝** վերջինիս խորհրդի կողմից հաստատված կարգին համապատասխան,
- **Բանավոր՝** Գործունեության վայրում կամ հեռախոսի միջոցով:

2.2.2 Բողոք-պահանջն պետք է առնվազն ներառի Հաճախորդի անունը, ազգանունը, անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալները, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը, էլեկտրոնային հասցեն, հեռախոսահամար և այլն), ստորագրությունը, ինչպես նաև Բողոք-պահանջի նկարագրությունը, որում հստակ, մանրամասն և հասկանալի ձևով պետք է ներկայացվի Բողոք-պահանջի էությունն ու հիմնավորումը, գույքային պահանջն ու դրա չափը, Բողոք-պահանջի ներկայացման համար հիմք հանդիսացող փաստաթղթերը (ներկայացվում է Բողոք-պահանջին կից՝ դրանց առկայության դեպքում), Բողոք-պահանջի ներկայացման ամսաթիվը, այլ տվյալներ՝ ըստ անհրաժեշտության:

2.2.3 Ընկերությանը Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանապատասխան աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է, որ՝

- Բողոք-պահանջը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով, էլ. փոստով) կամ Ընկերության կողմից սահմանված էլեկտրոնային կապի ցանկացած այլ եղանակով (բջջային հավելված, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն), տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով ներկայացնելու դեպքում,
- Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոքների քննության՝ Ընկերության ներքին կանոնները:

2.2.4 Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանապատասխան աշխատակիցը տրամադրում է՝

- «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը,
- Բողոք-պահանջի ձևաթուղթը (սույն Կանոնակարգի Հավելված 1):

2.2.5 Հաճախորդների կողմից ներկայացված Բողոք-պահանջներն ենթակա են պարտադիր գրանցման համապատասխան գրանցամատյանում՝ համաձայն սույն Կանոնակարգի Հավելված 2-ի, որը վարվում է թղթային կամ էլեկտրոնային եղանակով:

2.2.6 Բողոք-պահանջն առձեռն ստանալու դեպքում Ընկերությունը Հաճախորդին տրամադրում է Ստացական՝ համաձայն սույն Կանոնակարգի Հավելված 3-ի, որում նշվում է Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, Բողոք-պահանջի նույնականացման համարը, Բողոք-պահանջն ընդունողի ստորագրությունը և այն կապի մջոցը, որով Հաճախորդը կարող է կապ հաստատել Բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերով:

2.2.7 Էլեկտրոնային կապի ցանկացած եղանակով (էլեկտրոնային հասցե, բջջային հավելված, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն) կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով Բողոք-պահանջն ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Ընկերությունը Հաճախորդին՝ Բողոք-պահանջի ստացման նույն եղանակով ուղարկում է Ստացական (Հավելված 3), որում նշվում է Բողոք-պահանջը ստանալու ամսաթիվը, Բողոք-պահանջի նույնականացման համարը, ինչպես նաև սույն Կանոնակարգի 2.2.3-րդ և 2.3.4-րդ կետերով սահմանված տեղեկատվությունը:

2.2.8 Բողոք-պահանջը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստանալու և պատասխանը էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում, Ընկերությունը Բողոք-պահանջը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը Հաճախորդին՝ Ընկերությանը հայտնի կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված Բողոք-պահանջում նշված էլեկտրոնային հասցեին կամ էլեկտրոնային կապի ցանկացած այլ

եղանակով (բջջային հավելված, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն) կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով Հաճախորդին է ուղարկում Ստացական (Հավելված 3), որում նշվում է Բողոք-պահանջը ստանալու ամսաթիվը, Բողոք-պահանջի նույնականացման համարը, ինչպես նաև սույն Կանոնակարգի 2.2.3-րդ և 2.3.4-րդ կետերով սահմանված տեղեկատվությունը:

2.2.9 Հաճախորդի բանավոր Բողոք-պահանջը Գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր ներկայացնում է սույն Կանոնակարգի 2.2.3-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է Հաճախորդը ձեռք բերել սույն Կանոնակարգի 2.2.4-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը: Ընկերությունը կարող է նաև Հաճախորդին սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:

2.2.10 Այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից Ընկերությանը ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն Կանոնակարգով ամրագրված պահանջներին, ապա Ընկերությունն այն դիտարկում է որպես Բողոք-պահանջ՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան՝ սույն Կանոնակարգով և ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:

2.2.11 Բողոք-պահանջը կարող է ներկայացնել ինչպես Հաճախորդը, այնպես էլ Հաճախորդի ներկայացուցիչը՝ լիազորագրի հիման վրա: Այդ դեպքում՝ Բողոք-պահանջին կցվում են լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կերպով տրված լիազորագիրը և լիազորված անձի անձնագրի պատճեն:

2.2.12 Այն դեպքում, երբ ստացված Բողոք-պահանջը չի ներառում սույն Կանոնակարգով սահմանված բոլոր պարտադիր նվազագույն տարրերը, ապա Հաճախորդին իրազեկվում է դրա մասին: Նվազագույն պարտադիր պահանջներին բավարարելուց հետո միայն բողոք-պահանջը համարվում է ստացված Ընկերության կողմից և Հաճախորդին տրամադրվում է Ստացական:

2.2.13 Եթե Բողոք-պահանջը չի պարունակում Հաճախորդի նույնականացման (անուն, ազգանուն, ընկերության անվանում) և/կամ հետադարձ կապի տվյալներ, որի արդյունքում հնարավոր չէ նույնականացնել հաճախորդին կամ գտնել նրա հետ հաղորդակցման միջոց, ապա առաջարկությունը կամ բողոք-պահանջը համարվում է անանուն:

2.2.14 Անանուն ներկայացված բողոքները, որոնք անգամ պարունակում են գույքային պահանջ, Ընկերության կողմից չեն դասվում որպես Բողոք-պահանջ և պատասխան չի տրամադրվում:

2.3 Բողոք-պահանջների քննությունը և որոշման կայացումը

2.3.1 Ընկերությունում Բողոք-պահանջ ստանալու դեպքում, այդ մասին տեղեկացվում է Ընկերության ղեկավարը՝ էլ. փոստին նամակ ուղարկելու կամ առձեռն Բողոք-պահանջն հանձնելու եղանակով:

2.3.2 Պատասխանատու աշխատակիցն ուսումնասիրում է Հաճախորդի կողմից ներկայացված Բողոք-պահանջն, ապա անհրաժեշտության դեպքում հավաքագրում է անհրաժեշտ տեղեկատվությունը և փաստաթղթերը Ընկերության համապատասխան շահագրգիռ ստորաբաժանումներից ու աշխատակցիներից:

2.3.3 Ընկերությունը Բողոք-պահանջ ստանալիս կամ դրա քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր՝

➤ որոնք անհրաժեշտ չեն Բողոք-պահանջը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու, կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ

➤ որոնք հասանելի են Ընկերությանը տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

2.3.4 Հավաքագրված տեղեկությունների և փաստաթղթերի հիման վրա Պատասխանատու աշխատակիցը նախապատրաստում է Բողոք-պահանջի պատասխան գրությունը, որում պետք է արտացոլվի՝

- Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել Բողոք-պահանջը,
- Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,
- Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն),
- տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել Պատասխանատու աշխատակցին,
- 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,
- տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

2.3.5 Ընկերությունը պարտավոր է Բողոք-պահանջը ստանալու պահից 10/տաս/ աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդին գրավոր տրամադրել վերջնական պատասխան: Ընդ որում, Ընկերության վերջնական պատասխանը պետք է արտահայտի Ընկերության հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ:

2.3.6 Ընկերությունը պարտավոր է քննարկել Հաճախորդի Բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է 1/մեկ/ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

2.3.7 Եթե Հաճախորդի Բողոք-պահանջը չի բավարարվել, կամ մասնակի է բավարարվել, կամ պատասխան չի տրվել, վերջինս իրավունք ունի Ընկերության վերջնական պատասխանը ստանալու կամ չստանալու պահից 6/վեց/ ամսվա ընթացքում պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

2.3.8 Բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը Հաճախորդին տրամադրվում է այն եղանակով, որով ստացվել է Բողոք-պահանջը, եթե Հաճախորդի կողմից տրամադրման այլ եղանանակ չի նշվել:

2.3.9 Ընկերության կողմից ստացված Բողոք-պահանջները պահպանվում են նվազագույնը 5/տարի/, եթե ՀՀ օերնսդրությամբ այլ ժամկետ սահմանված չէ:

ԳԼՈՒԽ 3. ԵԶՐԱՓՈՒԿ ԴՐՈՅԹՆԵՐ

3.1 Սույն Կանոնակարգի արդյունավետությունը և արդիականությունը վերահսկվում են Ընկերության գործադիր տնօրենի կողմից:

3.2 Եթե սույն Կանոնակարգի որևէ դրույթ հակասում է Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությանը, ՀՀ կենտրոնական բանկի կանոնակարգերին կամ վերադաս քաղաքական փաստաթղթերին, ապա կիրառվում են վերջիններիս պահանջները: Այդ դեպքում Կանոնակարգը ենթակա է անհապաղ վերանայման:

3.3 Սույն Կանոնակարգը հաստատվում է Ընկերության խորհրդի կողմից և ուժի մեջ է մտնում հաստատման օրվանից:

3.4 Ընկերության բոլոր աշխատակիցները պետք է ծանոթ լինեն փաստաթղթին, որի ապահովման նպատակով այն շրջանառվում է ներքին տեղեկատվական համակարգերով, և հարկ եղած դեպքում կազմակերպվում են վերապատրաստումներ:

3.5 Կանոնակարգի խախտման կամ չկատարելու դեպքում պատասխանատվություն են կրում տվյալ աշխատակիցները՝ Ընկերության ներքին կարգապահական կարգերի, աշխատանքային պայմանագրերի և գործող օրենսդրության համաձայն:

3.6 Սույն Կանոնակարգը ուժի մեջ մտնելու պահից, նախկինում գործող՝ 29.04.2021թ.-ին Ընկերության խորհրդի կողմից հաստատված «Հաճախորդների բողոքների քննության կարգ»-ը համարվում է ուժը կորցրած:

_____ -ին

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋ

Դիմող՝ _____
անուն, ազգանուն, հայրանուն/անվանում/

Անձը հաստատող փաստաթուղթ՝ _____, տրված՝ _____ թ., _____-ի կողմից

Գրանցման հասցե՝ _____

Էլեկտրոնային հասցե՝ _____

Հեռախոսահամար(ներ)՝ _____

Բողոք-պահանջի նկարագրությունը՝

*Ստորագրելով սույն Բողոք-պահանջը՝ հաստատում եմ, որ ստացել եմ «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք»
տեղեկարարական ձևաթուղթը և ծանոթացել եմ «Գլաձոր ՈւՎԿ» ՓԲԸ բողոք-պահանջների քննության
կանոններին:*

Դիմողի ստորագրություն՝ _____

Ամսաթիվ՝ ____ / ____ / 20__ թ.

«Գլաձոր ՈւՎԿ» ՓԲԸ
Հասցե՝
Հեռ.՝
Էլ. փոստ՝

ՍՏԱՑԱԿԱՆ
Բողոք-պահանջի ստացման

Տրվում է _____-ին

հաճախորդի անուն, ազգանուն, հայրանուն/անվանում/

առ այն, որ «Գլաձոր ՈւՎԿ» ՓԲԸ-ն ստացել է նրա կողմից ներկայացված Բողոք-պահանջը:

Բողոք-պահանջի նույնականացման համարը՝ _____

Ստացման ամսաթիվը՝ ____ / ____ / 20__ թ.

Բողոք-պահանջն ընդունած աշխատակից՝ _____

անուն, ազգանուն

Ստորագրություն՝ _____

Ամսաթիվ՝ ____ / ____ / 20__ թ.

ԾԱՆՈՒՑՈՒՄ

Հարգելի հաճախորդ «Գլաձոր ՈւՎԿ» ՓԲԸ-ն 10/տաս/ աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ կներկայացնի ընկերության գրավոր պատասխանը Ձեր կողմից ներկայացված բողոք-պահանջին:
Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու կամ պատասխան չստանալու դեպքում կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ, ՀՀ կենտրոնական բանկ, դատարան: