

«Բնակարան երիտասարդներին» ՈՒՎԿ  
ՓԲԸ

Կազմակերպության դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթաց



- Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից Կազմակերպության դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված են Կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ:
- Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը ներառում է բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների տրամադրումը, հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և Կազմակերպության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը:

**ՔԱՅԼ 1. Ծանոթացեք Ձեր իրավունքներին և բողոք-պահանջի քննության գործընթացին**

- Կազմակերպության 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):
- Կազմակերպության պատասխանատու աշխատակիցը՝
  - տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, Կազմակերպությունում բողոք-պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին.
  - տրամադրում է **Հաճախորդների վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը**. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոք-պահանջների քննության՝ Կազմակերպության ներքին կանոնները և **Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձևը**.
  - Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջի ՀԱՅՏԸ:

**ՔԱՅԼ 2. Լրացրեք բողոք-պահանջը և պահպանեք ստացականը**



**Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.**



Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային հասցեով՝ 0010, Երևան, Հանրապետության 22-7: Հայտը ներկայացնելիս Կազմակերպությունից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:

**Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթացը.**

Կազմակերպությունը ուսումնասիրում է բողոք-պահանջը և որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

**Բողոք-պահանջի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին.**

Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Կազմակերպությունը ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան:

Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝ Կազմակերպության հստակ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել), թե բողոք-պահանջի քննության արդյունքը ի՞նչ փաստերի վրա է հիմնվում, բողոք-պահանջի քննության գործընթացի համար պատասխանատու ստորաբաժանման և (կամ) անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անունը, 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 պաշտպանելու 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 Կազմակերպության 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 Ձեզ չի բավարարում**

**Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Կազմակերպության 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՝ ք. Երևան, Վ. Սարգսյան 26/1, 4-րդ հարկ, 411 սենյակ  
 Հեռ.՝ (37410) 582322, 582321  
 Էլ հասցե՝ info@fsm.am  
 Ֆաքս՝ (37410) 582421  
 Կայք՝ www.fsm.am

