	<p>Հաճախորդների հետ հարաբերությունների և բողոքների արձագանքման կանոնակարգ</p>	<p>ՎՀ 09-17 Հ-1</p>
--	---	---------------------

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է  
“ԴԻՎԻՍԱ ԷՅ ԷՄ” ՓԲԸ  
ՏՆՕՐԵՆԻ ԿՈՂՄԻՑ  
ՀՐԱՄԱՆ ԹԻՎ ԿՕ9 -17  
“29” Մարտի 2017 թ

## Կ Ա Ն Ո Ն Ա Կ Ա Ր Գ

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԵՏ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ  
ԵՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ

### **1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ**

- 1.1. Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման և բողոքների արձագանքման ընթացակարգը (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) սահմանում է «Դիվիսա Էյ Էմ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Ընկերություն) կողմից մասնագիտացված ծառայությունների առնչությամբ Ընկերության հաճախորդների (այսուհետ՝ Հաճախորդ) կողմից ներկայացված բողոքների, հարցումների/դիմումների (այսուհետ՝ բոլորը միասին՝ Բողոքներ) երկայացման, քննության և դրանց պատասխանների տրամադրման գործընթացը:
- 1.2. Հաճախորդների կողմից ներկայացված Բողոքների քննարկման 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 Բողոքների քննարկումն իրականացվում է ՀՀ օրենսդրությամբ և սույն Ընթացակարգով սահմանված կարգով:
- 1.4. Ընթացակարգով սահմանված կարգով ներկայացված Բողոքները ենթակա են պարտադիր քննարկման:
- 1.5. Բողոքների ներկայացման՝ Ընթացակարգով սահմանված կարգը ենթակա է պարտադիր պահպանման Հաճախորդների կողմից՝ Ընկերության կողմից ներդրումային ծառայությունների մատուցման շրջանակներում առաջացած վեճերի լուծման ընթացքում:

### **2. ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍԻՆ**

- 2.1. Լրիվ անվանումը՝ «Դիվիսա Էյ Էմ» փակ բաժնետիրական ընկերություն. կրճատ անվանումը՝ «Դիվիսա Էյ Էմ» ՓԲԸ:
- 2.2. Հասցեն՝ ՀՀ, ք.Երևան, 0019, Բաղրամյան 5, շինություն 11:
- 2.3. Էլեկտրոնային հասցեն՝ info@divisa.am; ինտերնետային կայքը՝ www.divisa.am;
- 2.4. հեռախոսահամարը՝ (+374 10) 580-972:
- 2.5. ՀՀ Կենտրոնական Բանկի կողմից ներդրումային ծառայությունների մատուցման լիցենզիայի տրման ամսաթիվը՝ 10 հուլիսի 2012թ.: Լիցենզիան վերաձևակերպվել է 22.09.2015թ.-ին:
- 2.6. Լիցենզիայի համարը՝ ՆԸ 0011:

### **3. ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ**

- 3.1. **Հաճախորդ՝** ֆիզիկական կամ իրավաբանական, ռեզիդենտ կամ ոչ ռեզիդենտ անձ, որն ունի Ընկերության հետ կնքված Ընկերությանը Կենտրոնական բանկի կողմից տրված լիցենզիայով թույլատրված ծառայությունների մատուցման որևիցե գործող պայմանագիր կամ որը ցանկություն, հետաքրքրություն է հայտնել Ընկերության հետ նման պայմանափոր կնքել: Հաճախորդ է համարվում նաև Ընկերության հետ գործարար հարաբերություններ հաստատող կամ այդպիսի

հարաբերությունների մեջ գտնվող անձը, ինչպես նաև այն անձը, որն առաջարկում է Ընկերությանը կնքել գործարք (գործառնություն), ինչպես նաև գործարար շրջանառության սովորույթներից ելնելով կատարել ձեռնարկատիրական գործունեության բնաօավառում իրականացվող որևէ գործողություն:

- 3.2. Բողոք՝** «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է ընկերության՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդորում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:
- 3.3. Պատասխանատու աշխատակից՝** Ընկերությունում բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից:
- 3.4. Դիմում՝** Հաճախորդի կողմից Ընկերություն ներկայացված գրավոր դիմում, որը կրում տեղեկատվական բնույթ՝ տեղեկություններ հայտնելու կամ ստանալու, հանգամանքներ պարզելու և այլն:

#### 4. ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

- 4.1. Հաճախորդը Ընկերությանը կարող է ներկայացնել՝ բողոքները՝**
  - 4.1.1.** էլեկտրոնային փոստի միջոցով,
  - 4.1.2.** գրավոր՝ Ընկերության փոստային հասցեով գրությունը ուղարկելու կամ
  - 4.1.3.** անձեռն տրամադրելու միջոցով;
- 4.2.** էլեկտրոնային փոստով և գրավոր ստացված բողոքները մուտքագրվում են Ընկերության գրասենյակում, ամփոփապես հանձնվում Պատասխանատու աշխատակցին և հավաքագրվում վերջինիս կողմից:
- 4.3.** Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում ընկերությունը հաճախորդին տրամադրում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), որում նշվում է բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), բողոքը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) ընկերության կնիքը:
- 4.4.** Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.
  - 1. որ բողոքը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով) ներկայացնելու դեպքում,
  - 2. որ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոքների քննության՝ Ընկերության ներքին կանոնները,
- 4.5.** Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.
  - 1. ընկերության կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 1-ի,
  - 2. հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը՝ համաձայն Հավելված 2-ի:
- 4.6.** Եթե բողոքը ստացվել է էլեկտրոնային փոստի միջոցով ապա այն ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Պատասխանատու

աշխատակիցը հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոքը, ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոքը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև սույն կանոնակարգի 4.5 և 5.5 կետերով ահմանված տեղեկատվությունը:

- 4.7. Ընկերության 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):
- 4.8. Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է հեռախոսազանգել բանավոր բողոքը ներկայացրած Հաճախորդին և խնդրել վերջինիս, որպեսզի բողոքը ներկայացնի գրավոր եղանակով կամ էլեկտրոնային փոստով:
- 4.9. Այն դեպքում, երբ բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:
- 4.10. Եթե Հաճախորդը չի ներկայացնում գրավոր բողոքը, ապա հաճախորդների բավարարվածության ստուգումը իրականացվում է Ընկերության Ներքին վերահսկողության ստորաբաժանման կողմից՝ Տնօրենի առաջադրանքով կամ ներքին վերահսկողության ստորաբաժանման նախաձեռնությամբ:
- 4.11. Ընկերությունը Հաճախորդի բողոքը պարտավոր է քննարկել, եթե այն ներկայացվել է 1 /մեկ/ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին /համաձայն 'Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին' ՀՀ օրենքի պահանջների/: Ընդ որում՝ բողոքները ընկերությունը պարտավոր է քննարկել և •րավոր պատասխանել բողոքների ստացման օրվանից 10 /տասը/ օրվա ընթացքում:

## **5. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱՐՁԱԳԱՆՔՈՒՄ**

- 5.1. Գրավոր բողոքները ստանալուց 1 /մեկ/ աշխատանքային օրվա ընթացքում Պատասխանատու աշխատակիցը տեղեկացնում է Ընկերության տնօրենին և Ներքին աուդիտի ստորաբաժանման ղեկավարին:
- 5.2. Ընկերության տնօրենը գրավոր բողոքի ստացման օրվանից 3 /երեք/ աշխատանքային օրվա ընթացքում կազմակերպում է ստացված գրավոր բողոքի քննարկում Պատասխանատու աշխատակցի և Ներքին աուդիտի ստորաբաժանման ղեկավարի հետ:
- 5.3. Քննարկման արդյունքների հիման վրա Պատասխանատու աշխատակիցը 5 /հինգ/ աշխատանքային օրվա ընթացքում կազմում է գրավոր բողոքի վերջնական պատասխանը (այսուհետ՝ 'Պատասխան') և այն ներկայացնում Ընկերության Տնօրենի հաստատմանը:

- (1) Ընկերության կողմից հաճախորդին տրված բողոքի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է.
  - (2) Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,
  - (3) Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,
  - (4) Բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),
  - (5) Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի 3-րդ ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին):
  - (6) 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:
  - (7) Տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 5.4.** Ընկերության Տնօրենի հաստատումից հետո 2 /երկու/ աշխատանքային օրվա ընթացքում Պատասխանատու աշխատակիցը Պատասխանը ուղարկում է Հաճախորդին՝ պատվիրված նամակի միջոցով, կամ տրամադրվում է այն վերջինիս անձամբ կամ ուղարկում էլեկտրոնային փոստով:
- 5.5.** Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը տրամադրում է, իսկ եթե բողոքը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով, ապա ուղարկում է Ընկերության կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 1-ի:
- 5.6.** Այն դեպքում, երբ Ընկերությունը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի բողոքը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 5.7.** Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների /այդ թվում՝ վերջինիս կողմից պահանջվող փաստաթղթերը և տեղեկությունները օրենքով սահմանված ժամկետներում և կարգով տրամադրելու/ համար պատասխանատու է Պատասխանատու աշխատակիցը, որին նշանակում է Ընկերության Տնօրենը:

## **6. ՏԱՐԵԿԱՆ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ**

**6.1.** Ամեն հաշվետու տարվա վերջում Պատասխանատու աշխատակիցը կազմում հաշվետվություն, որի մեջ ներառվում են մանրամասն տեղեկություններ անցկացված աշխատանքների մասին, մասնավորապես.

- (1) Ընդհանուր բողոքների քանակը,
- (2) Վերլուծված բողոքների քանակը,
- (3) Քննարկման արդյունքները,

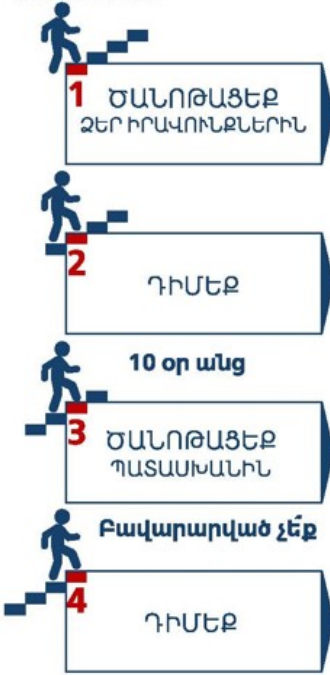
- (4) Մշակված առաջարկությունները,
  - (5) Իրականացված քայլերը,
  - (6) Այլ տեղեկություններ:
- 6.2.** Տարեկան հաշվետվությունը ներկայացվում է Ընկերության Տնօրենին և Ներքին աուդիտի ստորաբաժանման ղեկավարին:
- 6.3.** Ընկերության Տնօրենը անհրաժեշտության դեպքում ձևավորում է որոշումների ցանկ, որոնք ներկայացվում են Ընկերության բաժնետերերի հաստատմանը, որից հետո Ընկերության Տնօրենը Պատասխանատու անձին խնդիրներ է առաջադրում ըստ ընդունված որոշումների, ինչպես նաև հետևվում է դրանց իրականացման գործընթացին:

**Հավելված 1**



Կարևոր իրավեկում

**ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵՅԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ**



Կազմակերպության աշխատակից պարտավոր է յուրաքանչյուր

- Ձեզ **ուղղորդել** բողոքների հարցերով պահվող աշխատակցի մոտ.
- **Տրամադրել** հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- **Տեղեկացնել** Ձեր իրավունքների և բողոքների քննության գործընթացի մասին.
- **Տրամադրել** կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձևը:

Կազմակերպության անվանումը

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով



- **Նշեք** Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:
- Անպայման **վերցրեք** ստացականը և պահպանեք մինչև հարցի վերջնական լուծումը:

Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

**ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, ԵՅԵ.**

- Ֆիզիկական անձ էք,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային պեկույցում ներառված տեղեկատվությանը,
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում,
- բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում,
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,
- բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008 թ. օգոստոսի 2-ից հետո:

**ՇԱՌԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ**

(Երևան 0010, Մ. Խորենացի փողոց 15, էլիտ Պալատ Ռիմես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@sm.am)

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ



**ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ**

- Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագիր կնքելիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից. կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հիշեք. նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի քննվել տրիբունալում:
- Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում:

**ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ**

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում: (Երևան 0010, Վ. Սարգսյան 6, +374 10 592 697, consumerinfo@cba.am)
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը Ձեր հարցը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրով նախևառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (քայլ 2):


**ԴԱՏԱՐԱՆ**

- Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան.
- Դատարանի վճիռը ենթակա չէ վերանայման Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

**Հարցերի դեպքում դիմեք**

(կազմակերպության անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն)

»:

	<p align="center"><b>Հաճախորդների հետ հարաբերությունների և բողոքների արձագանքման կանոնակարգ</b></p>	<p align="center"><b>ՎՀ 09-17 Հ-1</b></p>
--	---	---

Հավելված 2

**ԲՈՂՈՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀԱՅՏ**

Սույնով ես՝ / հաճախորդի անունը, ազգանունը, անձնագրային տվյալները, բնակության վայրը/ Դիվիսա Էյ Էմ ՓԲԸ ներդրումային ընկերությանը ներկայացնում եմ բողոք:

**ԲՈՂՈՔԻ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ**

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

Բողոքի ներկայացման ամսաթիվ \_\_\_\_\_  
(օր/ամիս/տարի)

Հաճախորդ \_\_\_\_\_  
(ստորագրություն) (անուն, ազգանուն)

Բողոքը ընդունված է \_\_\_\_\_  
(օր/ամիս/տարի)

Բողոքը ընդունեց \_\_\_\_\_  
(ստորագրություն) (անուն, ազգանուն)