

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

«ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ-ի Տնօրինության
22.04.2019 թվականի N-2018-04/22 որոշմամբ
Տնօրինության նախագահի Գլխավոր տնօրեն՝
Վարդան Հովսեփյան



ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ

«ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ 	Ընթացակարգ Հաճախորդների բողոքների քննության	Խմբագրություն: 03 Դաս: ՆՔ Ամսաթիվ 22.04.2019
---	--	---

ԲԱԺԻՆ 1. ՆՊԱՏԱԿԸ, ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿՆԵՐԸ, ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐԸ ԵՎ ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐԸ

ԳԼՈՒԽ 1. ՆՊԱՏԱԿԸ

1. Սույն ընթացակարգով սահմանվում են «ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ-ի /այսուհետ՝ Ընկերություն/ կողմից իր հաճախորդների բողոքների և Բողոքների ստացման, ուսումնասիրման, քննարկման, այդ ընթացքում տեղեկությունների բացահայտման և արձագանքման, որոշումների կայացման գործընթացը, գործողությունների հերթականությունը և վերջիններիս իրականացման համար պատասխանատվությունները:

ԳԼՈՒԽ 2. ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ

2. Սույն Ընթացակարգի դրույթները տարածվում են և ենթակա են կատարման Ընկերության կառավարման մարմինների և նիստերի հրավիրման և անցկացման հետ առնչվող աշխատակիցների կողմից:

ԳԼՈՒԽ 3. ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ

3. Հաճախորդների բողոքների քննության ընթացակարգը առընչվում է հետևյալ հիմնական փաստաթղթերի հետ.
 - 1) Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04,
 - 2) «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենք
 - 3) Ընկերության Կանոնադրություն և Ներքին իրավական այլ ակտեր

ԳԼՈՒԽ 4. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

4. Հաճախորդների բողոքների քննության ընթացակարգում օգտագործվում են հետևյալ հիմնական հասկացությունները՝
 - 4) **Ընկերություն՝** «ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՆԻՎԵՐՍԱԼ Վարկային Կազմակերպություն Փակ Բաժնետիրական Ընկերություն
 - 5) **Ընթացակարգ՝** Հաճախորդների բողոքների քննության ընթացակարգ

«ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ 	Ընացակարգ Հաճախորդների բողոքների քննության	Խմբագրություն: 03 Դաս: ՆՔ Ամսաթիվ 22.04.2019
---	---	---

- 6) **Բողոք՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին»** Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ներկայացված Բողոք-պահանջը, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ, իսկ վարկային բյուրոյի դեմ ուղղված բողոքները կարող են նաև լինել ոչ գույքային բնույթի: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա անձնագրային տվյալները, հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), դիմումի ներկայացման օրը, ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:
- 7) **Կենտրոնական բանկ՝** ՀՀ կենտրոնական բանկ,
- 8) **Հաճախորդ՝** ֆիզիկական անձ, որը օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար,
- 9) **Ծրագիր՝** Հաճախորդների տվյալների պահպանման տիրույթ
- 10) **Գործունեության վայր՝** Ընկերության գլխամասային գրասենյակ և մասնաճյուղ: Ընկերության կողմից լիազորված գործընկերոջ (առկայության դեպքում) ցանկացած գրասենյակ կամ վայր, որտեղ Վարկատուի անունից իրականացնում է վարկավորում և/կամ մատուցվում են այլ առնչվող ծառայություններ:
- 11) **Պատասխանատու աշխատակից՝** Բողոքի քննության գործընթացի Դիմում բողոքների քննության բաժնի համակարգող, ով ընդունում է բողոքներն Ընկերության գլխամասային գրասենյակում, պատասխանում է Հաճախորդի հարցերին՝ կապված Բողոքների հետ: Իսկ վերջինիս բացակայության դեպքում՝ նրան փոխարինող աշխատակիցը:
- 12) **Մասնաճյուղի աշխատակից՝** Հաճախորդների սպասարկման մասնագետը և/կամ մասնաճյուղի պատասխանատուն, ով իրականացնում է Մասնաճյուղում Հաճախորդների առերես սպասարկում և այլ պարտականություններ: Ընդունում է Բողոքներն Ընկերության մասնաճյուղերում, պատասխանում է Հաճախորդի հարցերին՝ կապված Բողոքների հետ:
- 13) **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:

ԳԼՈՒԽ 5. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

5. Ընթացակարգն ունի հետևյալ հավելվածները

«ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ 	Ընացակարգ Հաճախորդների բողոքների քննության	Խմբագրություն: 03 Դաս: ՆՔ Ամսաթիվ 22.04.2019
---	---	---

- 1) Հավելված 1՝ Ի՞նչ անել եթե բողոք ունեք
- 2) Հավելված 2՝ Բողոքի ներկայացման հայտ
- 3) Հավելված 3՝ Ստացական

ԲԱԺԻՆ II. ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

6. Սույն Ընթացակարգով սահմանված դրույթները կարգավորում են Ընկերության հաճախորդների կողմից ներկայացվող Բողոքների քննության և հետագա լուծման գործընթացը:
7. Ընկերության ինտերնետային էջում և առանձին թերթիկների ձևով Գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա է վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը՝ «Ի՞նչ անել եթե բողոք ունեք» (Հավելված 1), ինչպես նաև Ընկերության ինտերնետային էջում առկա է հղում Հաճախորդի Բողոքները կարգավորող ներքին իրավական ակտին(երին), Բողոքի ներկայացման հայտի ձևին (Հավելված 2):
8. Գործունեության վայրում փակցվում է հայտարարություն այն մասին, թե Հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ Բողոքների քննության Ընկերության ներքին կանոններին: Հաճախորդի ցանկությամբ Ընկերությունը նրան տրամադրում է Բողոքի ընդունման և քննության Ընկերության ներքին կանոնները:
9. Ընկերությունն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով Հաճախորդները կարող են դիմել Ընկերություն՝ Բողոքի վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

ԳԼՈՒԽ 2. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

10. Բողոքները Հաճախորդների կողմից Ընկերությանը ներկայացվում են՝
 - 1) գրավոր ձևով՝ Ընկերության գլխամասային գրասենյակում կամ Ընկերության ցանկացած մասնաճյուղում առձեռն հանձնելու միջոցով,
 - 2) Ընկերության գլխամասային գրասենյակի փոստային հասցեով ուղարկելու միջոցով:
11. Բողոքները հավաքագրվում են Պատասխանատու աշխատակցի կողմից:
12. Ընկերության գործունեության վայրում՝ մասնաճյուղ/երում, գլխամասային գրասենյակում, աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի աշխատակից, ով ընդունում է Բողոքները և հետևաբար ուղարկում է Պատասխանատու աշխատակցին, ով պատասխանում է Բողոքին սահմանված կարգով և ժամկետներում:

«ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ 	Ընացակարգ Հաճախորդների բողոքների քննության	Խմբագրություն: 03 Դաս: ՆՔ Ամսաթիվ 22.04.2019
---	---	---

13. Այն դեպքում, երբ Բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, Պատասխանատու աշխատակիցն այդ մասին նախապես տեղեկացնում է Հաճախորդին:

ԳԼՈՒԽ 3. ԲՈՂՈՔԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ

14. Ընկերությունը պարտավոր է քննարկել Հաճախորդի Բողոքը, 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 և նշված ոլորտը կանոնակարգող ՀՀ ԿԲ իրավական ակտերի պահանջների/:
15. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Ընկերության մասնաճյուղերում՝ Մասնաճյուղի աշխատակիցը, իսկ գլխամասային գրասենյակում՝ Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.
- 1) այն մասին, որ Բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով) ներկայացնելու դեպքում,
 - 2) այն մասին, որ Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել Բողոքների քննության՝ Ընկերության ներքին կանոնները:
16. Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Ընկերության մասնաճյուղերում՝ Մասնաճյուղի աշխատակիցը, իսկ գլխամասային գրասենյակում՝ Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև՝
- 1) «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը,
 - 2) Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:
17. Բողոքն առձեռն Ընկերության Գործունեության վայրում 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 (համաձայն հավելված 3-ի):
18. Հաճախորդի բանավոր Բողոքը գլխամասային գրասենյակում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Ընկերությունը/Բողոքն ընդունող աշխատողը բանավոր ներկայացնում է սույն Ընթացակարգի 15 կետում սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել սույն Ընթացակարգի 16-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը: Ընկերությունը կարող է նաև սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը Հաճախորդին տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:
19. Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն ընթացակարգի 4-րդ կետի 6-րդ ենթակետով սահմանված պահանջներին, Ընկերությունը այն դիտարկում է որպես Բողոք՝ անկախ այդ գրության

«ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ 	Ընացակարգ Հաճախորդների բողոքների քննության	Խմբագրություն:03 Դաս:ՆՔ Ամսաթիվ 22.04.2019
---	---	---

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:

20. Ընկերությունը 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 Ընկերությանը տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

21. Ընկերության աշխատակիցը իրավունք չունի չընդունել Բողոքը, եթե անգամ կարծում է, որ բողոքում բարձրացված հարցը չի կարող կարգավորվել Ընկերության Ընթացակարգով կամ Բողոքում պահանջված տեղեկատվությունը չի կարող տրամադրվել Ընկերության կողմից:

ԳԼՈՒԽ 3. ԲՈԴՈՔՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱՐՁԱԳԱՆՔՈՒՄ

22. Բողոքները ստանալու օրը Բողոքն ընդունող Մասնաճյուղի աշխատակիցը փոխանցում է այն Գլխամասային գրասենյակ (էլեկտրոնային եղանակով՝ compliance@varks.am) Դիմում բողոքների քննության բաժնի Պատասխանատու աշխատակցին:

23. Պատասխանատու աշխատակիցը անհրաժեշտության դեպքում քննարկում է գործը Ընկերության այլ աշխատակիցների հետ, ովքեր իրավասու են Հաճախորդի բողոքի առարկա հարցին պատասխան տալու կամ վերջինիս վերաբերյալ որոշում կայացնելու:

24. Քննարկման արդյունքների հիման վրա Պատասխանատու աշխատակիցը կազմում է Բողոքի վերջնական պատասխանը, որի թղթային տարբերակը ստորագրվում է Տնօրինության նախագահ - Գլխավոր տնօրենի կողմից:

25. Հաճախորդների կողմից ներկայացված Բողոքների պատասխանները նրանց պետք է տրամադրվեն Բողոքի ստացման օրվանից 10 /տասը/ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

26. Հաճախորդին Բողոք դիմումի պատասխանը ներկայացվում է գրավոր, եթե Բողոքի պատասխանի ստացման այլ տարբերակ չի նշվել Հաճախորդի կողմից:

ԳԼՈՒԽ 4. ԲՈԴՈՔԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՈՐՈՇՄԱՆԸ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐ

27. Ընկերության կողմից Հաճախորդին տրված Բողոքի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է.

- 1) Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել Բողոքը,

«ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ 	Ընացակարգ Հաճախորդների բողոքների քննության	Խմբագրություն: 03 Դաս: ՆՔ Ամսաթիվ 22.04.2019
---	---	---

- 2) Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,
 - 3) Բողոքի քննության համար պատասխանատու Պատասխանատու աշխատակցի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ 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 Պատասխանատու աշխատակցին,
 - 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:
28. Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը տրամադրում է Ընկերության կողմից լրացված «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 1-ի:
29. Այն դեպքում, երբ Ընկերությունը պարտավորվել է բավարարել Հաճախորդի Բողոքը, բայց չի բավարարել այն, Հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

1. Հավելված 1



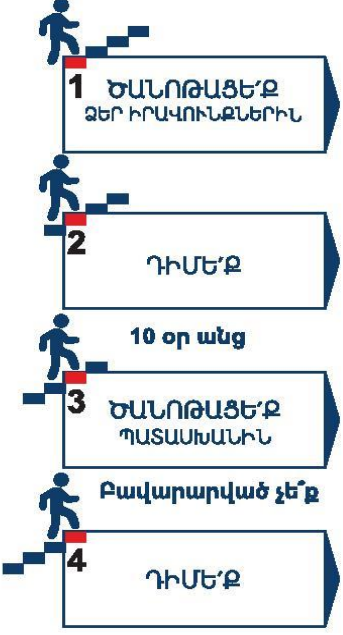
Կազմակերպության լոգոն



Կարևոր իրադեպում

Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհրդի
2009 թվականի հուլիսի 28-ի թիվ 225-Ն որոշման

ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ



1 ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ
Ձեր ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ

2 ԴԻՄԵՔ

10 օր անց

3 ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ
ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

Բավարարված չե՞ք

4 ԴԻՄԵՔ

Կազմակերպության աշխատակից պարտավոր է՝

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

«ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ

Գրավոր բողոքը ներկայացրե՞ք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկե՞ք հետևյալ հասցեով՝

✉ 0002, ք. Երևան, փ. Սարյան 12

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է՝

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

Գրավոր բողոքը ներկայացրե՞ք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկե՞ք հետևյալ հասցեով՝

✉ 0002, ք. Երևան, փ. Սարյան 12

- **Նշե՞ք** Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:
- Անպայման **վերցրե՞ք** ստացականը և պահպանե՞ք մինչև հարցի վերջնական լուծումը:

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

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, Եթե՝

- ֆիզիկական անձ եք:
- Բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային զեկուցում ներառված տեղեկատվությանը:
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չե՞ք 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:

ԾԱՆՈՏՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԱՆՎԱՐԵԼ:
(Երևան 0010, Մ. Խորենացի փողոց 16, էլիտ Պլազա բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ՝ +374 90 701 111, info@varks.am):

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվե՞ք պատասխանատուի հետ՝

☎ +374 12700000

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:
- Հիշե՞ք՝ 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՝ (Երևան 0010, Վ. Սարգսյան 8, +374 10 592 897, consumerinfo@cba.am):
- Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ լուծել կազմակերպության նկատմամբ ունեցած Ձեր մասնավոր բողոքը, սակայն իրավասու է կազմակերպության նկատմամբ կիրառել վերահսկողական միջոցներ, եթե պարզվի, որ նա խախտել է օրենքի պահանջները:
- Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ հրապարակել իր իրականացրած վերահսկողական միջոցառումների մասին:

ԴԱՏԱՐԱՆ

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

Հարցերի դեպքում դիմե՛ք
«ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ, ք. Երևան, փ. Սարյան 12, +374 12700000 info@varks.am

8/10

«ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ 	Ընացակարգ Հաճախորդների բողոքների քննության	Խմբագրություն: 03 Դաս: ՆՔ Ամսաթիվ 22.04.2019
---	---	---

2. Հավելված 2

«ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ
Տնօրինության նախագահ-գործադիր տնօրեն
պարոն Վարդան Հովսեփյանին

_____ հաճախորդի անուն ազգանունը

_____ հաճախորդի անձը հաստատող
փաստաթղթի սերիա, համար

_____ հաճախորդի բնակության հասցե

_____ հեռախոսահամար

ԲՈՂՈՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀԱՅՏ

Գույքային պահանջի չափ, ՀՀ դրամ _____

Հաճախորդ՝ _____
Անուն Ազգանուն

_____ ստորագրություն

_____ ամսաթիվ(օօ/աա/տտ)

«ՎԱՐԿՍ ԷՅ ԷՄ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ 	Ընացակարգ Հաճախորդների բողոքների քննության	Խմբագրություն: 03 Դաս: ՆՔ Ամսաթիվ 22.04.2019
---	---	--

3. Հավելված 3

Ելից՝ _____/_____

Նույնականացման (մուտքագրվող
գրության) հերթական համարը

Ս Տ Ա Ց Ա Կ Ա Ն

(Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման)

Սույնով հավաստում եմ, որ _____

Հաճախորդի անուն, ազգանուն հայրանուն

-ից

/ /20 թ.-ին ստացել եմ _____

Վերաբերյալ բողոք ներկայացման հայտը:

Պատասխանատու աշխատակից՝ _____

Անուն Ազգանուն

ստորագրություն

ամսաթիվ(օօ/աա/տտ)