§Ø³É³ÃÇ³¦ àôì Î êäÀ

Ընկերության դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-å³Ñ³ÝçÇ ùÝÝáõÃÛ³Ý ·áñÍÁÝÃ³ó

Uույն գործընթացը վերաբերվում է Ñ³×³Ëáñ¹Ç ÏáÕÙÇó ÁÝÏ»ñáõÃÛ³Ý ¹»Ù ներկայացված այն բողոք-å³Ñ³ÝçÇÝ, áñÁ Ï³å³í³Í ¿ ÁÝÏ»ñáõÃÛ³Ý ÏáÕÙÇó Ù³ï áõóíáÕ Í³é³ÛáõÃÛáõÝÝ»ñÇ Ñ»ï¨å³ñáõÝ³Ïáõ Ù¿ 10 ÙÇ£çáÝ ÐÐ ¹ñ³ÙÁ Ï³Ù ¹ñ³Ý Ñ³Ù³ñÅ»ù ³ñï³ñÅáõÛÃáí ·áõÙ³ñÁã·»ñ³½³ÝóáÕ ·áõÛ³ÛÇÝ å³Ñ³Ýç:

´áÕáù-å³Ñ³ÝçÇ ùÝÝáõÃÛ³Ý գործընթացը ներառում է բողոք-å³Ñ³ÝçÇ Ñ»ï Ï³å³í³Í Ñ³×³Ëáñ¹ÇÝ ï»Õ»Ïáõ ÛáõÝÝ»ñÇ ïñ³Ù³¹ñáõÙÁ, Ñ³×³Ëáñ¹Ç կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և ընկերության կողմից բողոք-å³Ñ³ÝçÇ ÁÝ¹áõÝáõÙÁ, áõëáõÙ³ëÇñáõÙÁ ¨ áñáßáõÙ Ï³Û³óÝ»ÉÁ:

ø²ÚÈ 1. Ì²ÜàÂ²ò°ø Ò°ðÆð²ìàôÜøÜ°ðÆÜ °ì´àÔàø-ä²Ð²ÜæÆ øÜÜàôÂÚ²Ü ¶àðÌÀÜÂ²òÆÜ

- Ընկերության ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-å³Ñ³ÝçÝ»ñÇ ÁÝ¹áõÝÙ³Ý ¨ ³ÝÑñ³Å»ßï տեղեկատվության բացահայտման համար áõÕÕáñ¹»É Ò»½ §Ø³É³ÃÇ³¦ àôì Î êäÀ-Ç **å³ï³ëË³Ý³ïáõ³ßË³ï³ÏóÇ** Ùáï, ÇÝãå»ë Ý³¨ïñ³Ù³¹ñ»É å³ï³ëË³Ý³ïáõ³ßË³ï³ÏóÇ Ñ»ï Ñ³Õáñ¹³ÏóÙ³Ý ÙÇçáóÝ»ñÇ Ù³ëÇÝ ï íÛ³ÉÝ»ñ (Ñ»é³Ëáë, ¿É»Ï ïñáÝ³ÛÇÝ Ñ³ëó», ³ÛÉ):
- ÀÝÏ»ñáõÃÛ³Ý å³ï³ëË³Ý³ïáõ³ßË³ï³ÏÇóÁª

  ï»Õ»Ï³óÝáõÙ ¿ Ò»½ Ò»ñ Çñ³íáõÝùÝ»ñÇ, ընկերությունում բողոք-å³Ñ³ÝçÝ»ñÇ ùÝÝáõÃÛ³Ý ·áñÍÁÝÃ³óÇ (բողոք-å³Ñ³ÝçÇ Ý»ñÏ³Û³óÙ³Ý, áõëáõÙ³ëÇñÙ³Ý ¨ áñáßÙ³Ý Ï³Û³óÙ³Ý) Ù³ëÇÝ

  ïñ³Ù³¹ñáõÙ ¿ **Ð³×³Ëխորդների վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը**, ÜÇÝ³Ýë³Ï³Ý Ñ³Ù³Ï³ñ·Ç Ñ³ßï³ñ³ñÇ ·ñ³ë»ÝÛ³ÏÇ ÏáÕÙÇó ïñ³Ù³¹ñí³Í ·ñùáõÛÏÝ»ñÁ (³éÏ³ÛáõÃÛ³Ý ¹»åùáõÙ), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոք-å³Ñ³ÝçÝ»ñÇ ùÝÝáõÃÛ³Ý՝ §Ø³É³ÃÇ³¦ àôì Î êäÀ Ý»ñùÇÝ Ï³ÝáÝÝ»ñÁ ¨ **Հաճախորդների կողմից բողոք-å³Ñ³ÝçÇ Ý»ñÏ³Û³óÙ³Ý ¸ÆØàôØÆ Ó¨Á**:

  Ò»ñó³ÝÏáõÃÛ³Ý ¹»åùáõÙ û·ÝáõÙ ¿ Ձեզ լրացնելու բողոք-å³Ñ³ÝçÇ ¸ÆØàôØÀ:

ø²ÚÈ 2. Èð²òð°ø ´àÔàø-ä²Ð²ÜæÀ °ì ä²Ðä²Ü°ø êî²ò²Î²ÜÀ

´áÕáù-å³Ñ³ÝçÇ éñ³óÙ³Ý¨Ý»ñÏ³Û³óÙ³Ý ·áñÍÁÝÃ³ó.

Լրացրեք բողոք-å³Ñ³ÝçÇ Ñ³ÛïÁ¨Ý»ñÏ³Û³óñ»ù ³ÛÝ å³ï³ëË³Ý³ïáõ³ßË³ï³ÏóÇÝ Ï³Ù Ñ»ï¨Û³É ÷áëï³ÛÇÝ Ñ³ëó»áí` **0010, ù.°ñ¨Ý, Սեբաստյա փ.66**: ¸ÇÙáõÙÁ Ý»ñÏ³Û³óÝ»ÉÇë ÁÝÏ»ñáõÃÛáõÝÇó ëï³ó»ùëï³ó³Ï³ÝÁ¨å³Ñå³Ý»ù³ÛÝ:

´áÕáù-å³Ñ³ÝçÇ áõëáõÙÝ³ëÇñÙ³Ý¨ áñáßÙ³Ý Ï³Û³óÙ³Ý ·áñÍÁÝÃ³ó.

ÀÝÏ»ñáõÃÛáõÝÁ áõëáõÙÝ³ëÇñáõÙ ¿ բողոք-å³Ñ³ÝçÁ¨ áñáßáõÙ ¿ Ï³Û³gնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

´áÕáù-պահանջի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին

´áÕáù-å³Ñ³ÝçÇ վերաբերյալ Ընկերությունը ցանկացած դեպքում պետք է 10 ³ßË³ï³Ýù³ÛÇÝ ûñí³ÁÝÃ³óùáõÙ Ò»½ ïñ³Ù³¹ñÇ·ñ³íáñ å³ï³ëË³Ý:

Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝ ընկերության հստակ որոշումը (բավար³ñ»É, Ù³ëÝ³ÏÇ բավարարել, մերժել), թե բáÕáù-å³Ñ³ÝçÇ ùÝÝáõÃÛ³Ý ³ñ¹ÛáõÝùÁ Ç±Ýã ÷³ëï³ñÇ íñ³ ¿ ÑÇÙÝíáõÙ, բáÕáù-å³Ñ³ÝçÇ ùÝÝáõÃÛ³Ý ·áñÍÁÝÃ³óի համար պատասխանատու ստորաբ³Å³ÝÙ³Ý¨ (Ï³Ù) ³ÝÓÇ ï íÛ³ÉÝ»ñÁ (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, ¿É»Ï ïñáÝ³ÛÇÝ Ñ³ëó», ³ÛÉ), áõÙ Ï³ñáÕ »ù ¹ÇÙ»É Ý³¨ բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ

Ñ³ñó»ñ áõÝ»Ý³Éáõ ¹»åùáõÙ, ինչպես նաև այն մասին, որ բողոք-å³Ñ³ÝçÇ ·ñ³íáñ å³ï³ëË³Ýáí բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդÝ Çñ Çñ³íáõÝùÝ»ñÁ å³ïßå³Ý»Éáõ Ñ³Ù³ñ ÇÝã ÙÇçáó³éáõÙÝ»ñ Ï³ñáÕ¿Ó»éÝ³ñÏ»É` ¹ÇÙ»É¹³ï³ñ³Ý, üÇÝ³Ýë³Ï³Ý Ñ³Ù³Ï³ñ·Ç հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին:

¶ñ³íáñ å³ï³ëË³ÝÁ Ò»½ ÏÝ»ñÏ³Û³óíÇ Ò»ñ ÏáÕÙÇó Ýßí³Í Ñ³ëó»áí Ï³Ù Ï³åÇ ÙÇçáóÝ»ñáí:

ø²ÚÈ 3. Ì²ÜàÂ²ò°ø ä²î²êÊ²ÜÆÜ

Ì³ÝáÃ³ó»ù ÀÝÏ»ñáõÃÛ³Ý ÏáÕÙÇó Ò»½ ·ñ³íáñ Ý»ñÏ³Û³óí³Í å³ï³ëË³ÝÇÝ: Ð³í³ëïÇ³ó»ù, áñ ³ÛÝ ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:

Ð³ñó»ñ áõÝ»Ý³Éáõ ¹»åùáõÙ Ï³åí»ù ä³ï³ëË³ÝáõÙ Ýßí³Í ³ÝÓÇ Ñ»ï:

ø²ÚÈ 4. °Â° ´àÔàø-ä²Ð²ÜæÆ ì°ðæÜ²Î²Ü ä²î²êÊ²ÜÀ Ò°¼ âÆ ´²ì²ð²ðàôØ

Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում ÁÝÏ»ñáõÃÛ³Ý ÏáÕÙÇó å³ï³ëË³Ý ձ»ù ëï³ó»É Ï³Ù բավարարված չեք բողոք-å³Ñ³ÝçÇ í»ñçÝ³Ï³Ý å³ï³ëË³Ýáí, ¸áõù Çñ³íáõÝù áõÝ»ù å³Ñ³Ýç Ý»ñÏ³Û³óÝ»É üÇÝ³Ýë³Ï³ÝÑ³Ù³Ï³ñ·ÇÑ³ßï³ñ³ñÇÝ:

üÇÝ³Ýë³Ï³ÝÑ³Ù³Ï³ñ·ÇÑ³ßï³ñ³ñÇ·ñ³ë»ÝÛ³Ï

Ð³ßï³ñ³ñª öÇñáõ½ ê³ñ·ëÛ³Ý
Ð³ëó»ª 0010, ք.Երևան, Վ.Սարգսյան 26/1 փող., «Էրեբունի պլազա» բիզնես կ»Ý ï ñáÝ, 4-ñ¹ Ñ³ñÏ, 411 ë»ÝÛ³Ï
Ð»é.ª (010) 58-23-21, 58-23-22, ü³ùë` (010) 58-24-21
¾É. Ñ³ëó»ª info@fsm.am , Î³Ûù` www.fsm.am