

Հավելված 3
«Սիրիոյ Կապիտալ» ՓԲԸ
միակ բաժնեդիրոջ
26.04.2024թ. թիվ 26/04-26 որոշման

Տնօրեն՝ Արարատ Մկրտչյան



**«ՍԻՐԻՈՒՍ ԿԱՊԻՏԱԼ»
ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆՈՒՐԵԿԹՅԱՆ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

Երևան 2024

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1 Սույն Ընթացակարգը սահմանում է «ՍԻՐԻՈՒՍ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ-ին (այսուհետ՝ Ընկերություն) Հաճախորդների կողմից ներդրումային ծառայությունների առնչությամբ բողոքների ներկայացման և Ընկերության կողմից այդ բողոքների քննության կարգը:

1.2 Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների քննության նպատակը Հաճախորդին ներդրումային ծառայությունների մատուցման ընթացքում Ընկերության կողմից թույլ տրված կամ ենթադրաբար թույլ տրված խախտումների և դրանց հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացումն է, ինչպես նաև պահանջվող տեղեկատվության ներկայացումը Հաճախորդին՝ արժեթղթերի շուկան կարգավորող ՀՀ օրենսդրությանը, մասնավորապես՝ «Արժեթղթերի շուկայի մասին» ՀՀ օրենքին, ենթաօրենսդրական ակտերին և Ընկերության կանոնադրությանը համապատասխան:

1.3 Հաճախորդների կողմից բողոքները պետք է ներկայացվեն սույն Ընթացակարգով սահմանված կարգով:

1.4 Սույն Ընթացակարգով սահմանված կարգով ներկայացված բողոքները ենթակա են պարտադիր քննության:

1.5 Ընթացակարգում օգտագործվող հասկացություններն ունեն հետևյալ նշանակությունները.

Հաճախորդ. ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր, ով օգտվում է կամ հետաքրքրված է Ընկերության ծառայություններով կամ որին Ընկերությունը առաջարկում կամ նախատեսում է մատուցել ծառայություններ, ինչպես նաև Հաճախորդի անունից հանդես եկող լիազորված անձ,

Բողոք. Ընկերությանը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից կամ Հաճախորդի կողմից «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի պահանջներին համապատասխանող գրավոր (այդ թվում էլեկտրոնային) ձևով ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ, պարունակում է գույքային պահանջ, ներառում է հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի տվյալները (բնակության վայր և հեռախոսահամար), ինչպես նաև բողոքի բովանդակությունը և հաճախորդի ստորագրությունը,

Բողոքի քննության գործընթաց. գործընթաց, որը ներառում է Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացումը և Ընկերության կողմից բողոքի ընդունումը, բողոքի քննությունն ու որոշման կայացումը, ներառյալ այդ ընթացքում բողոքի հետ կապված Հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը (Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը բողոքի ներկայացում է համարվում նաև Հաճախորդի համաձայնությամբ այդ բողոքի ներկայացումը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով),

Գործունեության վայր. Ընկերության գտնվելու վայրի (իրավաբանական) հասցեն,

Պատասխանատու աշխատակից. Ընկերությանն ուղղված Բողոքների ընդունման և/կամ Հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից,

Իրավասու մարմին. Ընկերության ներքին աուդիտոր,

ԿԲ. ՀՀ Կենտրոնական բանկ,

Ներկայացուցչական հաճախորդ. միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, 30 (երեսուն) տարեկան ֆիզիկական անձ,

Հաշտարար. Ֆինանսական համակարգի հաշտարար՝ ըստ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված նշանակության,

Տեղեկատվական շտեմարան. Ընկերության էլեկտրոնային փաստաթուղթ, որտեղ արտացոլված է Հաճախորդներից ստացված բողոքների վերաբերյալ սույն Ընթացակարգի անբաժանելի մասը հանդիսացող Հավելված 5-ով սահմանված տեղեկատվությունը:

1.6 Ընթացակարգում կիրառվող այլ հասկացություններն ունեն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված նշանակությունը:

2. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ԸՆԴՈՒՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ

2.1 Ընկերության կողմից սույն ընթացակարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

2.1.1 տեղեկատվությունը շարադրվում է Ներկայացուցչական հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,

2.1.2 տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդի և Ընկերության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,

2.1.3 տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար հեշտ ընթերցանելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում:

2.2 Ընկերության ինտերնետային կայքում և առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.

2.2.1 «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Ընթացակարգի Հավելված 1-ի,

2.2.2 Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը՝ համաձայն սույն Ընթացակարգի Հավելված 2-ի:

2.3 Գործունեության վայրում փակցվում է հայտարարություն այն մասին, որ Հաճախորդը կարող է առավել մանրամասն սույն Ընթացակարգին ծանոթանալ Ընկերության պաշտոնական ինտերնետային կայքում: Հաճախորդի ցանկությամբ Ընկերությունը նրան տրամադրում է բողոքների ընդունման և քննության սույն Ընթացակարգը:

2.4 Ընկերությունն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով Հաճախորդները կարող են դիմել Ընկերությանը բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

2.5 Ընկերության Գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես առկա է պատասխանատու աշխատակից, ով ընդունում է բողոքները, պատասխանում է Հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոքների հետ:

2.6 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):

2.7 Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է, որ.

2.7.1 բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր՝ առձեռն, փոստով կամ էլեկտրոնային եղանակով ներկայացնելու դեպքում,

2.7.2 Հաճախորդի ցանկությամբ Ընկերությունը պարտավոր է նրան տրամադրել բողոքների քննության վերաբերյալ սույն Ընթացակարգը:

2.8 Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.

2.8.1 «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն՝ Հավելված 1-ի,

2.8.2 Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը՝ համաձայն Հավելված 2-ի:

2.9 Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին տրամադրում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական)՝ համաձայն Հավելված 3-ի, որում նշվում են բողոքը ստանալու ամսաթիվը, ինչպես նաև սույն Ընթացակարգի 2.7 և 2.8 կետերով սահմանված տեղեկատվությունը՝ հնարավորության դեպքում:

2.10 Բողոքը էլեկտրոնային եղանակով ստանալու դեպքում, Ընկերությունը բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, բողոքի ստացման նույն եղանակով ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն՝ համաձայն Հավելված 3-ի, որում նշվում է բողոքը նույնականացնող տեղեկատվություն, ինչպես նաև սույն Ընթացակարգի 2.7 և 2.8 կետերով սահմանված տեղեկատվությունը՝ հնարավորության դեպքում:

2.11 Բողոքը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստանալու և պատասխանը էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում, Ընկերությունը բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը Հաճախորդի՝ իրեն հայտնի կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված բողոքում նշված էլեկտրոնային հասցեին ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն՝ համաձայն Հավելված 3-ի, որում նշվում են բողոքը ստանալու ամսաթիվը, ինչպես նաև սույն Ընթացակարգի 2.7 և 2.8 կետերով սահմանված տեղեկատվությունը՝ հնարավորության դեպքում:

2.12 Հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Ընկերությունը բանավոր ներկայացնում է սույն Ընթացակարգի 2.7 կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել Ընթացակարգի 2.8 սահմանված տեղեկատվությունը:

2.13 Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն Ընթացակարգով սահմանված պահանջներին, Ընկերությունը այն դիտարկում է որպես բողոք՝ անկախ այդ գրության 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:

2.14 Բողոքը ստանալիս/ընդունելիս կամ քննության ընթացքում Ընկերությունը կարող է պահանջել Հաճախորդից Բողոքի քննության համար անհրաժեշտ լրացուցիչ փաստաթղթեր, սակայն չի կարող Հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք.

2.14.1 անհրաժեշտ չեն Բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար,

2.14.2 հասանելի են Ընկերությանը տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների արդյունքում, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

2.15 Հաճախորդների բողոքներն ընդունվում են յուրաքանչյուր աշխատանքային օր՝ գործառնական ժամերի ընթացքում:

2.16 Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների ընդունումը չի կարող մերժվել:

2.17 Քննարկման չեն ներկայացվում Հաճախորդների կողմից սույն Ընթացակարգով սահմանված պահանջներին չհամապատասխանող բողոքները, ինչի մասին Հաճախորդը տեղյակ է պահվում բողոքը ստանալուց հետո 3 (երեք) աշխատանքային օրվա ընթացքում:

2.18 Ընկերությունը վարում է Հաճախորդների բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյան՝ համաձայն սույն Ընթացակարգի Հավելված 4-ի, որում արտացոլվում են՝

2.18.1 բողոքի հերթական համարը (համարակալումը սկսվում է յուրաքանչյուր տարվա տարեսկզբից),

2.18.2 բողոքի ներկայացման ամսաթիվը,

2.18.3 բողոքի նույնականացման համարը (բողոքի հերթական համար/բողոքի նույնականացման ամսաթիվ),

2.18.4 բողոք ներկայացրած Հաճախորդի անունը, ազգանունը/անվանումը,

2.18.5 բողոքի համառոտ բովանդակությունը,

2.18.6 Պատասխանատու աշխատակցի անունը, ազգանունը:

2.19 Պատասխանատու աշխատակիցը բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյանում ստացված բողոքների և/կամ դրանց պատասխանների վերաբերյալ գրառումները պետք է կատարի մինչև բողոքի ստացման և/կամ դրա պատասխանը Հաճախորդին տրամադրելու օրվան հաջորդող աշխատանքային օրվա ավարտը:

2.20 Ընկերությունը վարում է Հաճախորդների կողմից ստացված բողոքների և պահանջների հաշվառման Տեղեկատվական շտեմարան՝ համաձայն սույն Ընթացակարգի Հավելված 5-ի, որում հաշվառվում և պահպանվում են առնվազն 3 (երեք) տարվա վաղեմություն ունեցող բողոքները:

2.21 Տեղեկատվական շտեմարանը լրացվում է համաձայն ԿԲ՝ «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման եվ գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ եվ սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/07-ի:

3. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

3.1 Հաճախորդի՝ սույն Ընթացակարգով սահմանված կարգով և սահմանված պահանջներին համապատասխան ներկայացված բողոքը Ընկերության Պատասխանատու աշխատակցի կողմից ընդունվում է հետևյալ կարգով՝

3.1.1 ստուգում է պահանջի ձևակերպման պատշաճությունը,

3.1.2 բողոքը գրանցում է էլեկտրոնային գրանցամատյանում,

3.1.3 բողոքի մասին զեկուցում է գործադիր տնօրենին՝ մինչև նույն աշխատանքային օրվա ավարտը և Իրավասու մարմին՝ 1 (մեկ) աշխատանքային օրվա ընթացքում,

3.1.4 եթե բողոքին կցված չեն (ըստ անհրաժեշտության) փաստաթղթեր, որոնք հարկավոր են բողոքի քննության և Հաճախորդին հիմնավորված ու ամբողջական պատասխան տրամադրելու համար, Պատասխանատու աշխատակիցը 3 (երեք) աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդից պահանջում է ներկայացնել համապատասխան փաստաթղթերը՝ ըստ հնարավորության ներկայացնելով առկա տեղեկատվության հիման վրա կայացվելիք հնարավոր որոշումը, ինչպես նաև փաստաթղթերի ներկայացման վերջնաժամկետը,

3.1.5 մինչև 3.1.4 ենթակետում նշված ժամկետի ավարտը Հաճախորդի կողմից անհրաժեշտ փաստաթղթերը չներկայացնելու դեպքում կամ, եթե ներկայացված փաստաթղթերը չեն պարունակում նոր տեղեկություններ, Հաճախորդի բողոքն ուսումնասիրվում է առկա փաստաթղթերով, իսկ դրա անհնարինության դեպքում Հաճախորդին ուղարկվում է Բողոքի հիմնավորված գրավոր մերժում:

3.2 Բողոքի քննության գործընթացի շրջանակներում Ընկերության գործադիր տնօրենը ձեռնարկում է հետևյալ քայլերը.

3.2.1 ստուգում է Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման ժամկետները պահպանելու հանգամանքը (Հաճախորդի բողոքը քննվում է, եթե այն ներկայացվել է 1 (մեկ) տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդը իմացել կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի ենթադրյալ խախտման մասին),

3.2.2 ուսումնասիրում և վերլուծում է բողոքը՝ ըստ անհրաժեշտության համագործակցելով ներդրումային ծառայությունների մատուցման համար պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարի և/կամ աշխատակցի հետ,

3.2.3 ըստ անհրաժեշտության հրավիրում է համապատասխան մասնագետների կամ այլ կերպ ստանում նրանց խորհրդատվությունը,

3.2.4 կազմում է բողոքի վերջնական գրավոր պատասխանը:

3.3 Բողոքի քննության արդյունքում կազմվում է գրավոր պատասխան՝ համաձայն սույն Ընթացակարգի Հավելված 6-ի, որը պետք է պարունակի հիմնավորված և ամբողջական պատասխան Հաճախորդի յուրաքանչյուր հարցադրմանը: Հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոքի պատասխանը առնվազն ներառում է.

3.3.1 Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,

3.3.2 Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,

3.3.3 բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),

3.3.4 տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի 3.4.3 ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին),

3.3.5 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,

3.3.6 տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում ինչ ժամկետներում Հաճախորդն իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

3.4 Քննված բողոքի վերջնական գրավոր պատասխանը Ընկերությունը տրամադրում է Հաճախորդին բողոքը ստանալու պահից 10 (տասը) աշխատանքային օրվա ընթացքում:

3.5 Բողոքների պատասխանները Պատասխանատու աշխատակցի կողմից գրանցվում են սույն Ընթացակարգի 2.19 կետով սահմանված էլեկտրոնային գրանցամատյանում՝ 2.20 կետով սահմանված ժամկետում:

3.6 Առձեռն ստացված բողոքի պատասխանը Պատասխանատու աշխատակիցը առձեռն հանձնում է Հաճախորդին՝ 2 օրինակից: Հաճախորդը պարտավոր է ստորագրել պատասխանի մեկ օրինակը՝ հաստատելով պատասխանը ստանալու փաստը: Պատասխանի՝ Հաճախորդի կողմից ստորագրված օրինակը պահվում է Ընկերությունում՝ հատուկ թղթապանակում:

Փոստով Ընկերության գործունեության վայրի հասցեով ուղարկված/ստացված բողոքի պատասխանը ուղարկվում է Հաճախորդի՝ բողոքում նշված հասցեով՝ պատվիրված նամակով, ստացման մասին հետադարձ ծանուցմամբ:

Բողոքը էլեկտրոնային եղանակով ստացված լինելու դեպքում Բողոքի վերջնական պատասխանը ուղարկվում է այն էլեկտրոնային հասցեին, որից ստացվել է բողոքը: Հաճախորդը պարտավոր է պատասխանը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը Ընկերությանն ուղարկել բողոքի պատասխանը ստանալու փաստը հաստատող հավաստում/տեղեկացում: Հաճախորդի կողմից սահմանված ժամկետում բողոքի պատասխանի ստացման հավաստում չուղարկելու դեպքում Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը զանգահարում է Հաճախորդի՝ բողոք-պահանջում նշված հեռախոսահամարով, տեղեկացնում է Հաճախորդին հեռախոսազանգի ծայնագրման մասին և խնդրում հաստատել բողոքի պատասխանը էլեկտրոնային եղանակով ստանալու հանգամանքը:

3.7 Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը տրամադրում է, իսկ եթե բողոքը ներկայացվել է փոստով ուղարկման կամ էլեկտրոնային եղանակով, ապա ուղարկում է Ընկերության «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 1-ի:

3.8 Բողոքը ստանալուց հետո 10 (տասը) աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդին գրավոր պատասխան չտրամադրելու դեպքում Ընկերությունը Հաճախորդին տեղեկացնում է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու վերջինիս իրավունքի մասին ու տրամադրում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հասցեն և հեռախոսահամարը:

3.9 Այն դեպքում, երբ Ընկերությունը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի բողոքը, բայց չի բավարարել այն, Հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

4. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ՆԿԱՏԱՄԱՐ ՀՍԿՈՂՈՒԹՅՈՒՆԸ

4.1 Բողոքների քննության նկատմամբ հսկողությունն իրականացնում է Իրավասու մարմինը:

4.2 Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդի կողմից պատշաճ ձևակերպված և ներկայացված բողոքը ստանալուց և անհրաժեշտ գրանցումներն ու գրառումները կատարելուց հետո 1 (մեկ) աշխատանքային օրվա ընթացքում այդ մասին գրավոր զեկուցում է Իրավասու մարմնին՝ կից ներկայացնելով նաև համապատասխան փաստաթղթերը:

4.3 Իրավասու մարմնի աշխատակիցը.

4.3.1 վերլուծում է Հաճախորդներից ստացված յուրաքանչյուր բողոք,

4.3.2 ստուգում է Բողոքների քննության ժամանակ Հաճախորդների շահերի գերակայության ապահովումը Ընկերության և վերջինիս աշխատակիցների շահերի նկատմամբ,

4.3.3 ստուգում է բողոքների քննության ժամկետների պահպանումը,

4.3.4 ստուգում է բողոքների պատասխանների և դրանց վերաբերյալ գրանցումների առկայությունը,

4.3.5 Բողոքների քննության գործընթացում որևէ թերություն և/կամ խախտում հայտնաբերելու դեպքում իրականացնում է Ընկերության ներքին աուդիտի գործունեության կանոնակարգով նախատեսված գործողություններ:

4.4 Իրավասու մարմնի աշխատակիցը սահմանում է ժամկետներ բողոքի քննության ընթացքում բացահայտված այն թերությունների և խախտումների վերացման համար, որոնք չեն առաջացնում քրեական կամ վարչական պատասխանատվություն, ինչպես նաև հսկողություն է իրականացնում բացահայտված թերությունների և խախտումների պատշաճ վերացման նկատմամբ:



ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ՈՒՆԵՔ ԲՈՂՈՔ



Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

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

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- **Տեղեկացնել** Ձեր իրավունքների և բողոքի քննության գործընթացի մասին:
- **Տրամադրել** կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոններն ու հայտի ձևը:

«ՍԻՐԻՈՒՍ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ



Գրավոր բողոք ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով.



support@siriuscapital.am



ՀՀ, 0010, ք. Երևան, Վ. Սարգսյան փող. 26/1, 8-րդ հարկ, 812 գրասենյակ

Ձեր բողոքը կարող եք ներկայացնել նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

- **Նշեք** Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:

- **Հավաստիացեք**, որ Ձեր բողոքն ընդունել են և **պահպանեք** ստացման փաստը հավաստող տեղեկատվությունը մինչև բողոքի վերջնական լուծումը:



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

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ.

+374 12 300 900



ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, եթե.

- Ֆիզիկական անձ եք, միկրոձեռնարկատեր հանդիսացող անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում՝ նաև երաշխավոր, գրավատու կամ այլ անձ, ով ապահովման միջոցի (օրինակ՝ գրավի) հետ կապված բողոք ունի,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային պատմությանը
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում,
- բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից,
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,
- բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008թ. օգոստոսի 2-ից հետո:

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ. Խորենացի 15, Էլիտ պլազա բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 11, info@fsm.am)

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 և 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:

ԴԱՏԱՐԱՆ

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

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 կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրանքով նախևառաջ դիմել Ֆինանսական կազմակերպությանը (Քայլ 2):

Հարցերի դեպքում դիմեք

«ՍԻՐԻՈՒՍ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ, ՀՀ, 0010, ք. Երևան, Վ. Սարգսյան փող. 26/1, 8-րդ հարկ, 812 գրասենյակ, էլ. հասցե՝ support@siriuscapital.am, էլ. կայք՝ <https://siriuscapital.am/>, միասնական տեղեկատվական ծառայության հեռախոսահամար՝ +374 12 300 900

ԲՈՂՈՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀԱՅՏ

N --/ -----

Սույնով ես՝ _____

(Հաճախորդի անուն, ազգանուն/անվանում, անձնագրի սերիա, համար/պետ. գրանցման համար, ՀՎՀՀ)

(Բնակության/գտնվելու վայրի, էլեկտրոնային հասցե, հեռախոսահամար)

ներկայացնում եմ բողոք-պահանջ «ՍԻՐԻՈՒՍ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ-ին:

1. Բողոք-պահանջի բովանդակությունը.

_____:

2. Պահանջի հիմք հանդիսացող և կից ներկայացվող փաստաթղթերը.

_____:

Բողոքի ներկայացման ամսաթիվ՝ _____

(օր/ամիս/տարի)

Հաճախորդ՝ _____

(ստորագրություն)

(անուն, ազգանուն)

Ընկերության նշումներ _____

_____:

Բողոքն ընդունվել է՝ _____

(օր/ամիս/տարի)

Բողոքն ընդունեց՝ _____

(ստորագրություն)

(անուն, ազգանուն)

ԲՈՂՈՔԻ ՍՏԱՑԱԿԱՆ N —/—

Սույն գրությամբ «ՍԻՐԻՈՒՍ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ-ն հաստատում է, որ ստացել է Ձեր կողմից — — — — — թ.-ին ներկայացված թիվ —/— — — — — բողոքը:

Ընկերության նշումներ՝ _____

_____:

Բողոքի ներկայացման ամսաթիվ՝ _____
(օր/ամիս/տարի)

Բողոքի ստացման ամսաթիվ՝ _____
(օր/ամիս/տարի)

Բողոքն ընդունեց՝ _____
(ստորագրություն) (անուն, ազգանուն)

Հավելված 4

«ՍԻՐԻՈՒՍ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ հաճախորդների բողոքների գրանցամատյան

[illegible]

* - բողոքի հերթական համարը (համարակալումը սկսվում է յուրաքանչյուր տարվա սկզբից)

**** - Կազմվում է հետևյալ սինվոլներից՝ բողոքի հերթական համար/բողոքի ներկայացման ամսաթիվ**

«ՍԻՐԻՈՒՍ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ տեղեկատվական շտեմարան՝ ստացված բողոքների վերաբերյալ

[illegible]

N --/----- ԲՈՂՈՔԻ
ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՊԱՏԱՍԽԱՆ

«ՍԻՐԻՈՒՍ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ-ի դիրքորոշումը բողոքի վերաբերյալ՝

- ☐ ամբողջությամբ բավարարել
- ☐ մասնակի բավարարել
- ☐ մերժել

ՊԱՏԱՍԽԱՆԻ ՀԻՄՆԱՎՈՐՈՒՄԸ

Բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում կարող եք դիմել «ՍԻՐԻՈՒՍ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ-ի բողոքների քննության գործընթացի համար պատասխանատու անձին՝ _____-ին:
(անուն, ազգանուն)

Հեռախոս՝ +374 12 300 900
Էլ. փոստի հասցե՝ support@siriuscapital.am

Հարգելի՛ Հաճախորդ, տեղեկացնում ենք, որ բողոքի պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում, Ձեր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող եք դիմել նաև՝

- **Դատարան**
- **Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝**
- **Կենտրոնական բանկ**
- **Արբիտրաժային պրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:**