

Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է
«ՆՈՐ ՀՈՐԻՉՈՆ»
Ունիվերսալ Վարկային
Կազմակերպություն Խորհրդի
« 25 » սեպտեմբերի» 2009թ.
նիստի որոշմամբ
(արձանագրություն թիվ 3/09)
Խորհրդի նախագահ
Գ. Մովսեսյան

«ՆՈՐ ՀՈՐԻՉՈՆ» Ունիվերսալ Վարկային
Կազմակերպություն Սահմանափակ
Պատասխանատվությամբ Ընկերության Կողմից

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-
ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ
ՔՆՆՄԱՆ

Կ Ա Ր Գ

1. Ընդհանուր դրույթներ

- 1.1 Սույն կարգը սահմանում է «Նոր Հորիզոն» ՈւՎԿ ՍՊԸ կողմից ֆիզիկական անձ հաճախորդներից ստացված 10 մլն ՀՀ դրամը չգերազանցող բողոք-պահանջների, առաջարկությունների և դժգոհությունների հավաքագրման, վերլուծության և արձագանքման ընթացակարգերը, պայմաններն ու սկզբունքները:
- 1.2 Կարգը մշակված է «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության ընթացակարգը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04»-ի, «Ֆինանսական համակարգի Հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի, Ընկերության կանոնադրության և այլ իրավական ակտերի հիման վրա:

2. Պատասխանատվություն

- 2.1 Հաճախորդների բողոք-պահանջների և առաջարկությունների հավաքագրման, վերլուծության, արձագանքման և տվյալների արխիվացման պատասխանատվությունը կրում են Վարկային կազմակերպության մասնաճյուղերի կառավարիչները, իսկ Գլխամասային գրասենյակում՝ գործադիր տնօրենի հրամանի համաձայն նշանակված պատասխանատու աշխատակիցները /այսուհետ պատասխանատու աշխատակից/:
- 2.2 Հաճախորդի կողմից արված առաջարկությունները, ներկայացված բողոք-պահանջները ենթակա են պատշաճ ուշադրության և պարտադիր արձագանքման՝ անկախ դրանց բնույթից և բովանդակությունից:
- 2.3 Հաճախորդների գրավոր դիմում-բողոքները և առաջարկությունները չընդունելու, անտեսելու, ոչնչացնելու, ղեկավարությանը կամ պատասխանատու աշխատակիցներին դրանց մասին չտեղեկացնելու դեպքում, նման գործողություններ թույլ տված աշխատակիցները գործադիր տնօրենի հրամանով կկանչվեն պատասխանատվության՝ ընդհուպ մինչ աշխատանքից ազատում:

3. Հաճախորդների բողոք-պահանջների և առաջարկությունների ընդունման կարգը

- 3.1 Ընկերության ցանկացած աշխատակից , ստանալով հաճախորդի բողոք-պահանջը կամ առաջարկությունը, ուղղորդում է նրան պատասխանատու աշխատակցի մոտ, իսկ հանդիպումը տվյալ պահին անհնարին լինելու դեպքում՝ տրամադրում

պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ /հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե/:

3.2 Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է՝

3.2.1 ծանոթացնել վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագրին, բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթին, ինչպես նաև տեղեկացնել, թե ինչպես հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոք-պահանջների Ընդունման և քննման հարցերը կանոնակարգող Ընկերության ներքին իրավական ակտը:

3.2.2 բանավոր կերպով տեղեկացնել, որ բողոք-պահանջը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից, եթե այն շարադրվել է գրավոր և հանձնվել Ընկերության գրասենյակ /գլխամասային գրասենյակ, մասնաճյուղ կամ ներկայացուցչություն/ առձեռն, փոստով, և/կամ ուղղարկվել էլեկտրոնային փոստով:

3.2.3 զգուշացնել, որ բողոք-պահանջը պետք է պարունակի նվազագույնը հետևյալը՝

- ✓ հաճախորդի անունը
- ✓ հաճախորդի փաստացի բնակության կամ հաղորդակցման հասցեները, կոնտակտային հեռախոսահամարները
- ✓ բողոք-պահանջի բովանդակությունը, իսկ գույքային պահանջի դեպքում՝ պահանջի չափը:
- ✓ բողոքի ներկայացման ամսաթիվը և հաճախորդի /կամ նրա ներկայացուցչի/ ստորագրությունը:

3.2.4 ըստ անհրաժեշտության օգնել հաճախորդին լրացնելու բողոք-պահանջը կամ տրամադրել նրան հայտի լրացված մուշ:

3.3 Եթե հաճախորդի անունից բողոք-պահանջը ներկայացնում է նրա ներկայացուցիչը, ապա պահանջին պետք է կցվի նաև ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագրի պատճեն:

3.4 Բոլոր եղանակներով ստացվող բողոք-պահանջների և առաջարկությունների ստացման մասին պատասխանատու աշխատակցի կողմից պետք է գրառում կատարվի համապատասխան մատյանում՝ նշելով բողոք-պահանջի հերթական համարը, ստացման ամսաթիվը, հաճախորդի անունը, բնակության և հաղորդակցության հասցեները, բողոք-պահանջի հակիրճ բովանդակությունը:

3.5 Բողոք-պահանջը պատասխանատու աշխատակցին առձեռն հանձնելու դեպքում, հաճախորդին տրվում է ստացական, որում նշվում է բողոք-պահանջը ստանալու

ամսաթիվը, նույնականացման համարը, բողոք պահանջը ընդունողի ազգանունը, ստորագրությունը և ընկերության կնիքը:

3.6 Էլեկտրոնային փոստի միջոցով բողոք-պահանջը ներկայացնելու դեպքում, ընկերությունը ոչ ուշ քան բողոքը ստանալուն հաջորդող աշխատանքային օրը էլեկտրոնային փոստի նույն հասցեին է ուղղարկում նամակի ստացումը հավաստող գրություն՝ նշելով բողոք-պահանջը ստանալու ամսաթիվը, նույնականացման համարը, բողոք-պահանջը ընդունողի ազգանունը, ինչպես նաև ընկերության ինտերնետային կայքի հասցեն, որտեղ հաճախորդը կարող է գտնել իր իրավունքների մասին տեղեկատվություն:

4. Բողոք-պահանջների և առաջարկությունների քննությունը և արձագանքը

4.1 Բողոք-պահանջը ուսումնասիրում է պատասխանատու աշխատակիցը, որից հետո վերջինիս հիմնավորված լինելը քննարկվում է այն ստորաբաժնման աշխատակիցների հետ, որոնց դեմ ուղղված է բողոք-պահանջը:

4.2 Բողոք-պահանջը ստանալուց հետո երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխանատու աշխատակիցը պատասխանի նախագիծը բոլոր անհրաժեշտ փաստաթղթերի հետ միասին ներկայացնում է ընկերության իրավախորհրդատուին: Իրավախորհրդատուն երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում այն վերադարձնում է պատասխանատու աշխատակցին՝ ըստ անհրաժեշտության նախագծում կատարելով փոփոխություններ և լրացումներ:

4.3 Իրավական խորհրդատուի, պատասխանատու աշխատակցի և այն ստորաբաժնման աշխատակիցների միջև, ում դեմ ուղղված է բողոքը, պատասխանի նախագծի առնչությամբ տարաձայնություններ ծագելու դեպքում, ոչ ուշ քան 8-րդ աշխատանքային օրը հրավիրվում է խորհրդակցություն գործադիր տնօրենի և նշյալ աշխատակիցների մասնակցությամբ:

4.4 Պատասխանատու աշխատակիցը խարհրդակցության արդյունքներով մշակված պատասխանը ներկայացնում է գործադիր տնօրենի ստորագրմանը:

4.5 Բողոք-պահանջը կամ առաջարկությունը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում ընկերությունը հաճախորդին է տրամադրում գրավոր պատասխան, որը ներառում է

✓ ընկերության հատակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոք-պահանջը

- ✓ Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը
- ✓ բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու անձի տվյալները և կոնտակտները
- ✓ տեղեկատվության այն մասին, թե ուր կարող է դիմել հաճախորդը պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում:

4.6 Բողոք-պահանջի պատասխանը հաճախորդին է ուղարկվում պատվիրված նամակով կամ հանձնվում է առձեռն: Բողոք-պահանջի պատասխանը հաճախորդին տրամադրելու վերաբերյալ մատչանում կատարվում է գրառում, ինչի դիմաց ստորագրում է հաճախորդը:

5. Բողոք-պահանջների, առաջարկությունների և դրանց պատասխանների արխիվացումը

- 5.1 Պատասխանատու աշխատակիցը բողոքը կամ առաջարկությունը ստանալու պահից մինչև պատասխանի ուղարկում, պատասխանատվություն է կրում պահանջին առնչվող բոլոր փաստաթղթերի պահպանման համար:
- 5.2 Պատասխանը ուղարկելուց հետո պատասխանատու աշխատակիցը արխիվացնում է վերջինիս արձագանքելու համար օգտագործված փաստաթղթերի փաթեթը, ներառյալ՝ դիմու-բողոքը, կազմակերպության պատասխանը, վերջինս մշակելու համար օգտագործված փաստաթղթերի պատճենները և հարակից այլ փաստաթղթեր:
- 5.3 Պատասխանատու աշխատակիցը պատասխանատվություն է կրում նաև բողոքների մատչանը հավուր պատշաճի վարելու և արխիվացնելու համար: