

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

«ԿՈՒՐ ԻՆՎԵՍԹ» ՓԲԸ ընդհանուր ժողովի
05 փետրվարի 2024թ.- ի թիվ 2024/2 որոշմամբ
Ժողովի նախագահ՝ Արմեն Տեր-Հակոբյան



ԿՈՒՐ ԻՆՎԵՍԹ ՓԲԸ
Հաճախորդների բողոքների ներկայացման և
քննարկման

ԿԱՐԳ

2024թ.

	«ԿՈՒՐ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ	Ուժի մեջ է 15.02.2024 Տարբերակ 2
---	----------------------	---	-------------------------------------

Բ Ո Վ Ա Ն Դ Ա Կ ՈՒ Թ Յ ՈՒ Ն

ԳԼՈՒԽՆԵՐԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄ	Էջ
1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	3
2. ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ	3
3. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՆ ՏՐԱՄԱԴՐՎՈՂ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ	4
4. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ	5
5. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ԳՐԱՆՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ	7
6. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ	8
7. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ	10
Հավելված 1 - «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը	11
Հավելված 2 - Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման գրության ձևը	12
Հավելված 3 - Բողոքի ստացականի ձև	13
Հավելված 4 - Բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյան	14
Հավելված 5 - Հաճախորդի բողոքների պատասխանի օրինակելի ձև	15
Հավելված 6 - Հաճախորդներից ստացված բողոքների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվության օրինակելի ձև	16

 CUBE INVEST Your Coreless Future	«ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ	Ուժի մեջ է 15.02.2024 Տարբերակ 2
--	----------------------	---	-------------------------------------

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. «ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Ընկերություն) «Հաճախորդների բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգը» սահմանում է Ընկերության կողմից հաճախորդին ծառայությունների մատուցման ընթացքում տեղի ունեցած կամ հնարավոր խախտումների և/կամ բողոքների քննարկման և դրանց հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացման կարգը, ինչպես նաև այդ գործընթացում ներգրավված Ընկերության աշխատողների իրավասությունները, լիազորությունները, պարտականություններն ու պատասխանատվությունը:

Կարգը հաստատվել է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի ու ՀՀ կենտրոնական բանկի կողմից հաստատված Կանոնակարգ 8/04-ի պահանջներին համապատասխան:

1.2. Կարգի փոփոխություններ և/կամ լրացումներ կարող են կատարվել միայն Ընկերության ընդհանուր ժողովի որոշմամբ՝ բաժնետերերի կամ Ընկերության գործադիր տնօրենի առաջարկով կամ ՀՀ գործող օրենսդրության պահանջով:

Կարգը պետք է վերանայվի Ընկերության գործունեության միջավայրի փոփոխությանը զուգընթաց, բայց ոչ պակաս, քան երկու տարին մեկ անգամ:

1.3. Կարգն ուժի մեջ է մտնում Ընդհանուր ժողովի հաստատումից տաս օրացուցային օր հետո: Կարգը ուժի մեջ մտնելու օրվանից ուժը կորցրած է ճանաչվում Ընկերության հիմնադիր ժողովի կողմից 25.04.2022թ-ին հաստատված «Հաճախորդների բողոքների քննարկման գործընթացը կարգավորող կարգը» (Խմբագրություն 1):

Կարգը հաստատելուն հաջորդող տաս օրվա ընթացքում այն ենթակա է ներկայացման ՀՀ կենտրոնական բանկ:

1.4. Կարգը հրապարակման ենթակա փաստաթուղթ է և հասանելի է Ընկերության ողջ անձնակազմին և հաճախորդներին: Կարգը տրամադրվում է Ընկերության հաճախորդներին վերջիններիս պահանջով, ինչպես նաև տեղադրվում է Ընկերության գրասենյակում և ինտերնետային կայքում: Ընկերությունն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդը կարող է դիմել Ընկերությանն իր բողոքի վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

2. ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

2.1. Տերմիններ և հասկացություններ.

- Ընկերություն - «ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ:
- Կարգ - «ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ «Հաճախորդների բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ»:
- Ընկերության ընդհանուր ժողով կամ Ընդհանուր ժողով - Ընկերության բաժնետերերի ժողով:

 CUBE INVEST Your Coreless Future	«ԿՈՒՐ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ	Ուժի մեջ է 15.02.2024 Տարբերակ 2
--	----------------------	---	-------------------------------------

- Ընկերության գործադիր տնօրեն կամ Գործադիր տնօրեն - Ընկերության կանոնադրությամբ նախատեսված Ընկերության միանձնյա գործադիր մարմին:
- Հաճախորդ - ցանկացած ֆիզիկական, իրավաբանական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր, որն օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ կարող է դիմել դրանցից օգտվելու համար:
- Ներկայացուցչական հաճախորդ - միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, նվազագույնը 30 տարեկան ֆիզիկական անձը:
- Բողոք - «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» օրենքի համաձայն հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը (անվանումը), նրա հետադարձ կապի միջոցները ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:
- Բողոքի քննության գործընթաց - գործընթաց, որը ներառում է Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացումը և Ընկերության կողմից բողոքի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոքի հետ կապված Հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:
- Պատասխանատու աշխատող - Գործադիր տնօրենի հրամանով, համատեղության կարգով, նշանակված Ընկերության աշխատող, որի պարտականությունների մեջ մտնում է հաճախորդների բողոքների ընդունումը և հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրումը:
- Շահագրգիռ աշխատող - Ընկերության աշխատող կամ աշխատողներ, որի(ոնց) գործունեությանն է առնչվում ստացված համապատասխան բողոքը:
- Օրենք - «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենք:
- Ընկերության ներքին իրավական ակտ - Ընկերության կառավարման մարմինների կողմից հաստատված և Ընկերությունում պարտադիր բնույթ ունեցող փաստաթուղթ:
- Տեղեկատվական համակարգ - Ընկերության ներքին լոկալ համակարգչային տեղեկատվական համակարգ:

3. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՆ ՏՐԱՄԱԴՐՎՈՂ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ

3.1. Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների քննարկումը, ինչպես նաև հնարավոր վեճերի լուծման գործընթացը, իրականացվում է ՀՀ օրենսդրությամբ և Կարգով սահմանված ընթացակարգով: Կարգով սահմանված ձևով ներկայացված բողոքներն ու ենթակա են պարտադիր քննարկման: Կարգով սահմանված գործընթացներում ներգրավված աշխատողները պարբերաբար հրահանգավորվում են ՀՀ օրենսդրությամբ, Կարգով և այլ ներքին իրավական ակտերով Ընկերության կողմից հաճախորդին ծառայությունների մատուցման ընթացքում տեղի ունեցած կամ հնարավոր խախտումների և դրանց

 CUBE INVEST Your Coreless Future	«ԿՈՒՐ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ	Ուժի մեջ է 15.02.2024 Տարբերակ 2
--	----------------------	---	-------------------------------------

հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացման, ինչպես նաև պահանջվող տեղեկատվության ներկայացման հետ կապված:

3.2. Բողոքների ներկայացման, քննարկմանն ու արձագանքմանը վերաբերող տեղեկատվությունը Ընկերությունը առնվազն հրապարակում է իր պաշտոնական ինտերնետային կայքում և գրասենյակում:

3.3. Ընկերության կողմից Կարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները՝

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

- տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով,

- տեղեկատվությունը շարադրվում է հեշտ ընթերցման տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում ստորագրվում է Գործադիր տնօրենի կողմից և տեղադրվում է տեսանելի վայրում:

3.4. Ընկերության ինտերնետային կայքում հրապարակվում և սպասարկման սրահում ներկայացվում են՝

- «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 1),

- Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման գրության ձևը (Հավելված 2):

3.5. Ընկերության գրասենյակում փակցված բոլոր հայտարարություններն ու ծանուցումները պետք է թվագրված և ստորագրված լինեն: Եթե հայտարարությունը կամ ծանուցումը կազմված է մի քանի էջից, ապա անհրաժեշտ է ստորագրություն դնել բոլոր էջերի ստորին աջ անկյունում: Հաճախորդների հետ անմիջականորեն առնչվող Ընկերության աշխատողների աշխատանքային սեղանին, տեսանելի տեղում, պետք է դրված լինի տվյալ աշխատողի կողմից մատուցվող ծառայությունը մատնանշող տպագիր գրություն:

4. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

4.1. Ընկերությունը պարտավոր է քննարկել հաճախորդի բողոքը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին: Հաճախորդը համարվում է Ընկերությանը բողոք ներկայացրած նաև այն դեպքում, երբ հաճախորդի համաձայնությամբ հաճախորդի բողոքը ներկայացրել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակը:

4.2. Հաճախորդները բողոքներ կարող են ներկայացնել հետևյալ ձևերով՝

- էլեկտրոնային եղանակով.

- փոստով կամ առձեռն:

4.2.1. Էլեկտրոնային եղանակով հաճախորդի կողմից բողոքն ուղարկվում է Ընկերության էլեկտրոնային փոստին, որի հասցեն ենթակա է հրապարակման՝ հանրության համար հասանելի միջոցներով: Ընդ որում՝ բողոքը պետք է ներկայացվի հաճախորդի հետ կնքված պայմանագրում նշված էլեկտրոնային հասցեից:

 CUBE INVEST Your Coreless Future	«ԿՈՒՐ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ	Ուժի մեջ է 15.02.2024 Տարբերակ 2
--	----------------------	---	-------------------------------------

4.2.2. Փոստով կամ առձեռն ներկայացվող բողոքները ներկայացվում են Գործադիր տնօրենին հասցեագրված գրավոր նամակի տեսքով:

4.3. Անկախ ներկայացման ձևից, բողոքի մեջ պետք է հստակ նշված լինեն՝

1) հաճախորդի տվյալները (անուն, ազգանուն, բնակության վայր, իրավաբանական անձի դեպքում՝ լրիվ անվանումը, հասցեն) և հեռախոսահամարը և/կամ հասցեն (էլ. հասցե), որով պետք է հայտնել կամ ուղարկել բողոքի պատասխանը.

2) բողոքի բնույթը, այն պարզաբանող կամ հաստատող տեղեկատվությունը (հնարավորության դեպքում նաև կցվեն փաստաթղթեր):

Վերոնշյալ տեղեկատվությունը պարունակող բողոքը համարվում է Պատշաճ ներկայացված բողոք:

4.4. Պատշաճ ներկայացված բողոքների ընդունումն ու քննարկումը Ընկերության կողմից մերժվել չեն կարող: Այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է Կարգի սահմանված պատշաճ ներկայացման պահանջներին, Ընկերությունը այն դիտարկում է որպես բողոք՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք-պահանջ և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան՝ Կարգով սահմանված ընթացակարգով:

Հաճախորդի կողմից ոչ պատշաճ ներկայացված բողոքները քննարկման չեն ներկայացվում, ինչի մասին հաճախորդը տեղյակ է պահվում մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

4.5. Ընկերության ցանկացած աշխատող, ստանալով հաճախորդի բանավոր բողոքը, ուղղորդում է նրան Պատասխանատու աշխատողի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատողի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն):

4.6. Ընկերությունն, ի դեմս Շահագրգիռ համապատասխան աշխատողի, իրավունք ունի հաճախորդի բանավոր բողոքին տալ բանավոր պարզաբանումներ և ներկայացնել Ընկերության դիրքորոշումը, ինչը չի կարող որևէ կերպ սահմանափակել նրա բողոքը պատշաճ ձևով Ընկերությանը ներկայացնելու հաճախորդի իրավունքը:

4.7. Այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից Ընկերություն ներկայացված բանավոր հարցումը Պատասխանատու աշխատողի կողմից դասվում է որպես բողոք կամ ենթադրում է լրացուցիչ պարզաբանումներ, ապա նա պարտավոր է տեղեկացնել հաճախորդին, որ վերջինս կարող է գրավոր ներկայացնել իր բողոքը, ինչպես նաև տեղեկացնել, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել բողոքների ներկայացմանն ու քննարկմանը վերաբերող մանրամասն տեղեկատվությունը:

4.8. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Պատասխանատու աշխատողը բանավոր տեղեկացնում է. որ բողոքը համարվում է տրված այն պատշաճ ներկայացնելու դեպքում, և որ նա կարող է ստանալ սույն Կարգի պատճենը: Հաճախորդի պահանջի դեպքում Պատասխանատու աշխատողը տրամադրում է նաև՝

- «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը.
- Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման գրության օրինակելի ձևը:

 CUBE INVEST Your Coreless Future	«ԿՈՒՐ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ	Ուժի մեջ է 15.02.2024 Տարբերակ 2
--	----------------------	---	-------------------------------------

Եթե բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, Պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:

5. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ԳՐԱՆՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

5.1. Հաճախորդների բողոքներն ընդունվում են աշխատանքային օրվա ընթացքում: Հաճախորդների կողմից Ընկերություն ներկայացված բոլոր բողոքները ենթակա են պարտադիր գրանցման Բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյաններում (Հավելված 4)՝ բողոքի ընդունման կամ դրան հաջորդող աշխատանքային օրվա ընթացքում:

5.2. Էլեկտրոնային եղանակով ստացվող բողոքներն ընդունում և գրանցում է միայն Պատասխանատու աշխատողը: Բողոքը ստանալուց հետո, մինչև հաջորդ աշխատանքային օրը, Պատասխանատու աշխատողը հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոքը, ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն՝ ստացական (Հավելված 3), որում նշվում է բողոքը ստանալու ամսաթիվը, և այն էլեկտրոնային գրանցամատյանում գրանցման տողի համարը: Գրությանը կցվում է Կարգով սահմանված հաճախորդին տրամադրվող տեղեկատվությունը:

Էլեկտրոնային եղանակով ստացված բողոքներն ընդունված են համարվում դրանց փաստացի ընդունման (ընթերցման) օրվանից:

5.3. Առձեռն ներկայացվող բողոքներն ընդունում է Պատասխանատու աշխատողը, բողոքի առաջին էջի ստորին ձախ մասում նշում է ընդունման ամսաթիվը, գրանցամատյանում դրա գրանցման տողի համարը, իր ազգանունը և ստորագրում է: Ընդունված և ստորագրված բողոքի պատճենը տրվում է ներկայացնողին:

Առձեռն ստացված բողոքներն ընդունված են համարվում Պատասխանատու աշխատողի կողմից նշված ամսաթվից:

5.4. Փոստով ներկայացվող բողոքները ներկայացվում են Գործադիր տնօրենին հասցեագրված գրավոր նամակի տեսքով: Նամակն ընդունվում և գրանցվում է, դրա պատճենը փոխանցվում է Պատասխանատու աշխատողին՝ գրանցամատյանում գրանցելու և ընթացք տալու նպատակով:

Փոստով ստացված բողոքներն ընդունված են համարվում դրանք Ընկերություն մուտքագրելու օրը:

5.5. Պատասխանը հաճախորդին պետք է ներկայացնել առավելագույնը բողոքը ստանալու 10-րդ աշխատանքային օրը: Պատասխանի տրամադրման օր է համարվում այն Ընկերության կողմից հաճախորդին ուղարկելու օրը:

6. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

6.1. Բողոքը ուսումնասիրվում և պատասխանը ներկայացվում է հետևյալ քայլերի հաջորդականությամբ:

 CUBE INVEST Your Coreless Future	«ԿՈՒՐ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ	Ուժի մեջ է 15.02.2024 Տարբերակ 2
--	----------------------	---	-------------------------------------

I.Քայլ - Սկսացված բողոքների ամփոփում

Յուրաքանչյուր աշխատանքային օրվա ավարտին, Պատասխանատու աշխատողն ամփոփում է իր կողմից ստացված և գրանցված բողոքները, նախապատրաստում է դրանց էլեկտրոնային տարբերակները և կից գրությամբ ներկայացնում է Շահագրգիռ աշխատողին, և Գործադիր տնօրենին:

II.Քայլ - Բողոքի ուսումնասիրում

Շահագրգիռ աշխատողն ուսումնասիրում է ներկայացված բողոքը և երեք, իսկ լրացուցիչ տեղեկատվության անհրաժեշտության դեպքում՝ հինգ, աշխատանքային օրվա ընթացքում Գործադիր տնօրենին (պատճեն Պատասխանատու աշխատողին) է ներկայացնում իր պարզաբանումները և որոշման նախագիծը: Եթե բողոքի քննարկման համար առկա տեղեկատվությունը բավարար չէ, ապա Շահագրգիռ աշխատողը հաճախորդից գրավոր պահանջում է բողոքին անմիջականորեն վերաբերող լրացուցիչ տեղեկատվություն՝ նշելով վերջինիս ներկայացման վերջնաժամկետը: Հաճախորդի կողմից անհրաժեշտ լրացուցիչ տեղեկատվություն (փաստաթղթեր) Ընկերություն չներկայացնելու դեպքում, հաճախորդի բողոքն ուսումնասիրվում է առկա տեղեկատվության (փաստաթղթերի) հիման վրա:

III.Քայլ – Բողոքների պատասխանի նախապատրաստում

Հիմք ընդունելով ներկայացված բողոքը և Շահագրգիռ աշխատողի պատասխանները՝ Գործադիր տնօրենը հաստատում է հաճախորդին ներկայացվելիք պատասխանը: Անհրաժեշտության դեպքում՝ Գործադիր տնօրենը հրավիրում է լրացուցիչ քննարկումներ: Հաստատված և հաճախորդին տրամադրվող գրավոր պատասխանը պետք է համապատասխանի Կարգով սահմանված օրինակելի ձևին (Հավելված 5) և առնվազն պարունակի՝

- 1) հաճախորդի ներկայացրած յուրաքանչյուր հարցադրման հիմնավորված ու ամբողջական պատասխան և արտահայտի Ընկերության հստակ դիրքորոշումը հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ,
- 2) Ընկերության որոշման հիմնավորումը.
- 3) բողոքի քննության համար պատասխանատու Շահագրգիռ աշխատողի տվյալները (անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս և էլեկտրոնային հասցե) և պարզաբանումներ ստանալու նպատակով նրան դիմելու հաճախորդի հնարավորության մասին.
- 4) տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ սահմանված ժամկետում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին և պատասխանին կցվում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը:

IV.Քայլ – Պատասխանի տրամադրում

 CUBE INVEST Your Coreless Future	«ԿՈՒՐ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ	Ուժի մեջ է 15.02.2024 Տարբերակ 2
--	----------------------	---	-------------------------------------

Բողոքի պատասխանը ստորագրվում է Գործադիր տնօրենի կողմից: Ստորագրված պատասխանը Պատասխանատու աշխատողը գրանցում է գրանցամատյանում և տրամադրում է հաճախորդին: Պատասխանը հաճախորդին տրամադրվում է այն եղանակով, որով ստացվել է բողոքը, եթե հաճախորդի կողմից փոխանցման այլ եղանակ չի նշվել:

V.Քայլ – Ուղղիչ և կանխարգելիչ միջոցառումների ձեռնարկում

Բողոքի պատասխանը ստորագրելուց հետո, Գործադիր տնօրենը առանձին կարգադրություն է տալիս բողոքի պատասխանից առաջացած հետևանքները շտկելու կամ (առկայության դեպքում) վնասը փոխհատուցելու և նման խնդիրները հետագայում բացառելուն նպատակաուղղված գործողություններ իրականացնելու վերաբերյալ: Դրա արդյունքներով շահագրգիռ աշխատողը կարող է ենթարկվել կարգապահական տույժի, նյութական պատասխանատվության կամ այլ պատասխանատվության:

VI.Քայլ – Բողոքի մոնիթորինգ

Բողոքների առկայության դեպքում Պատասխանատու աշխատողը մինչև յուրաքանչյուր ամսվան հաջորդող ամսվա 10-ը ամփոփում և Գործադիր տնօրենին է ներկայացնում հաշվետու ամսվա ընթացքում ստացված բողոքների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվություն (Հավելված 6) իսկ բողոքների քննման արդյունքում հանձնարարականներ ստացած Շահագրգիռ աշխատողները ներկայացնում են հանձնարարականների կատարմանը վերաբերող հաշվետվություն:

Յուրաքանչյուր տարի, տարվան հաջորդող առաջին ամսվա ընթացքում, Գործադիր տնօրենը Ընդհանուր ժողովին է ներկայացնում հաշվետու տարվա ընթացքում ստացված բողոքներին և ձեռնարկված ուղղիչ ու կանխարգելիչ գործողություններին վերաբերող ամփոփ հաշվետվություն: Ընդհանուր ժողովին քննարկում է ներկայացված հաշվետվությունը և, անհրաժեշտության դեպքում, հանձնարարում է Ներքին աուդիտորին իրականացնել հետստուգում ու արդյունքները ներկայացնել Ընդհանուր ժողովին:

7. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

Հավելված 1 - «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը:

Հավելված 2 - Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման գրության ձևը:

Հավելված 3 - Բողոքի ստացականի ձև:

Հավելված 4 - Բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյան:

Հավելված 5 - Հաճախորդների բողոքների պատասխանի օրինակելի ձև:

Հավելված 6 - Հաճախորդներից ստացված բողոքների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվության օրինակելի ձև:

Հավելված 1

«ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ «Հաճախորդների
բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ»

 1 ԾԱՆՈԹԱՑՆԵՐ Ձեր ԴՆԱԿՈՒՄԵՆՏԻՆ	 Կարևոր իրադեպում ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է: • Ձեզ ուղղորդել բողոքների հարցով զբաղվող աշխատակցի մոտ: • Տրամադրել հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (ինտեֆուստիամար, էլեկտրոնային հասցե): Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է: • Տեղեկացնել Ձեր իրավունքների և բողոքի քննության գործընթացի մասին: • Տրամադրել կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձև:
 2 ԴԻՄԵՐ	<i>(կազմակերպության անվանումը)</i> Գրավոր բողոք ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով:  _____  _____
 3 ԾԱՆՈԹԱՑՆԵՐ ՊԵՏԱՍՈՒՄԻՆ	Ձեր բողոք կարող եք ներկայացնել նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով: Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (քավարարել, մասնակի քավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ.  _____
 4 ԴԻՄԵՐ	ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, Եթե • Ֆիզիկական անձ եք, միկրոձեռնարկատեր հանդիսացող անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում նաև՝ նրաշխատկող, 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 քավարարում, • բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից, • պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս, • բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տևող է ունեցել 2008թ. օգոստոսի 2-ից հետո: ԵԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ (Երևան 0010, Մ.Խորենացի 15, էջիտ պլազա քիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@esf.am) ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ • Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում (Երևան 0010, Վ.Արաբյան 6, +374 592 697, consumerinfo@cba.am): • Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը կուղղորդի նրանց տիրույթ: • Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրանքով նախառաջ դիմել Ֆինանսական կազմակերպությանը (Քայլ 2): ԱՐԲԻՏՐԱՅԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ • Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: • Պայմանագիր կրելիս 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: • Հաշտարար 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:

Հարցերի դեպքում դիմեք

(կազմակերպության անվանումը, հասցեն, ինտեֆուստիամար, էլեկտրոնային փոստի հասցեն)

	«ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ	Ուժի մեջ է 15.02.2024 Տարբերակ 2
---	----------------------	---	-------------------------------------

Հավելված 2
«ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ «Հաճախորդների
բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ»

ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ

ԳՐՈՒԹՅԱՆ ՁԱՆԸ

«ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ
գործադիր տնօրեն -----

ԲՈՂՈՔ

Հաճախորդի Ա.Ա.Հ. կամ անվանումը _____
Հաճախորդի տվյալներ՝ _____
անձնագրային տվյալներ, հասցե, հեռախոս էլ. հասցե

Բողոքի բովանդակությունը _____
Բողոքին կցվող փաստաթղթերի ցանկը _____
(նշվում են առկայության և/կամ անհրաժեշտության
դեպքում)

Բողոքի ներկայացնողի ստորագրությունը _____

Բողոքի ներկայացման ամսաթիվ /---/---/----/

«ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» նշումներ
ընդունված է /---/---/----/ (ընդունողի ստորագրություն)

 CUBE INVEST Your Coreless Future	«ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ	Ուժի մեջ է 15.02.2024 Տարբերակ 2
--	-------------------	---	-------------------------------------

Հավելված 3
«ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ «Հաճախորդների բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ»

ԲՈՂՈՔԻ ՍՏԱՑԱԿԱՆ

Քաղաքացի/իրավաբանական անձ _____-ից բողոքի ընդունման վերաբերյալ

«ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ _____ 202_թ-ին ներկայացված Ձեր բողոքը ընդունվել է _____ 202_թ-ին, մուտքի համար՝ _____:

Ձեր բողոքի վերաբերյալ «ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ վերջնական պատասխանը կարող եք ստանալ _____ 202_թ-ին՝ «ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ գրասենյակում (հասցե՝ ք. Երևան, _____) կամ այն կարող է Ձեր ցանկությամբ առաքվել փոստով կամ էլեկտրոնային փոստով:

Կից Ձեզ ենք տրամադրում նաև՝

1. _____,

Դուք կարող եք ձեռք բերել նաև «ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող Կարգը «ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ ինտերնետային կայքից՝ _____ կամ «ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ գրասենյակից՝ ք. Երևան, _____:

Բողոք ընդունող

Պատասխանատու աշխատակից՝ _____ 20__թ
(ստորագրություն)

հեռ.՝ _____

e-mail՝ _____

	«ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍԹ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ	Ուժի մեջ է 15.02.2024 Տարբերակ 2
---	----------------------	---	-------------------------------------

Հավելված 4
«ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍԹ» ՓԲԸ «Հաճախորդների
բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ»

ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ԳՐԱՆՑԱՄԱՏՅԱՆ

ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ԳՐԱՆՑԱՄԱՏՅԱՆ

Հաճախորդներից ստացված բողոքների հաշվառման

Հերթական համարը	Հաճախորդի ԱԱՀ կամ /Կազմակերպության անվանումը	Ներկայացված բողոքի ամսաթիվն ու ժամը	Բողոքի գրանցման ամսաթիվն ու ժամը	Հաճախորդի հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստը	Բողոքի ստացման միջոցը և վայրը	Բողոքի կարճ բովանդակությունը	Հաճախորդին տրված պատասխանի համարը և ամսաթիվը	Հաճախորդին տրված պատասխանը	Պատասխանի տրամադրման ձևը
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

 CUBE INVEST Your Coreless Future	«ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ	Ուժի մեջ է 15.02.2024 Տարբերակ 2
--	----------------------	---	-------------------------------------

Հավելված 5
«ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ «Հաճախորդների
բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ»

ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻ ՕՐԻՆԱԿԵԼԻ Ձև

Հաճախորդ (ԱԱՀ կամ անվանումը) -----
հասցե

ԲՈՂՈՔԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆ

Հարգելի (հաճախորդի տվյալներ) սույնով ներկայացնում ենք Ձեր կողմից /---/---/-----/ «-----
-----» ՓԲԸ ներկայացված բողոքի պատասխանը:

Ընկերության դիրքորոշումը՝ _____
(պահանջը մերժել, բավարարել կամ մասնակի բավարարել)

Ընկերության դիրքորոշման հիմնավորումը _____

Լրացուցիչ պարզաբանումների համար դիմել՝ _____
(աշխատողի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս և էլեկտրոնային
հասցե)

Հարգելի հաճախորդ, բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Դուք
Ձեր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող եք դիմել դատարան կամ Ֆինանսական
համակարգի հաշտարարին:

Սույն պատասխանին կցվում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը:

-----/պաշտոն/-----

-----/անուն, ազգանուն/-----

/ստորագրություն/-----/ամսաթիվ/-----

	«ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ	Ուժի մեջ է 15.02.2024 Տարբերակ 2
---	----------------------	---	-------------------------------------

Հավելված 6
«ԿՈՒԲ ԻՆՎԵՍՏ» ՓԲԸ «Հաճախորդների
բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգ»

**ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՑ ՍՏԱՅՎԱԾ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ԱՄՓՈՓ
ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅԱՆ ՕՐԻՆԱԿԵԼԻ Ձև**

Բողոքների և (կամ) առաջարկությունների հաշվառման համառոտ տեղեկատվություն

(...թ.-ից մինչևթ.-ը ընկած ժամանակահատված)

N	Բողոքների և (կամ) առաջարկությունների կարճ բովանդակությունը	Քանակ	Տեսակարար կշիռը , %	Մեկնաբանություններ
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

Պատասխանատու աշխատող

-----/անուն, ազգանուն/-----

-----/ստորագրություն/-----

/ամսաթիվ/-----