

Հաստատված է «Լիմիթյես ասեթ մենեջմենթ»
ՓԲԸ խորհրդի կողմից 2022 թվականի հուլիսի
յոթին
Խորհրդի նախագահ



ՀԱՃԱԽՈՐՀՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳ

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ԲԱԺԻՆ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	3
ԳԼՈՒԽ 1. ԿԱՐԳԱՎՈՐՄԱՆ ԱՌԱՐԿԱՆ ԵՎ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ	3
ԲԱԺԻՆ 2. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԲՈՂՈՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄԸ, ԴՐԱ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ԴՐԱ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՈՐՈՇՄԱՆ ԿԱՅԱՑՈՒՄԸ	3
ԳԼՈՒԽ 2. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԲՈՂՈՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄԸ	3
ԳԼՈՒԽ 3. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԲՈՂՈՔԸ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԴՈՒՆԵԼԸ	5
ԳԼՈՒԽ 4. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԲՈՂՈՔԻ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆԸ	5
ԳԼՈՒԽ 5. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԲՈՂՈՔԸ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԴՈՒՆԵԼՈՒ ՄԵՐԺՈՒՄԸ	6
ԳԼՈՒԽ 6. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԲՈՂՈՔԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ	6
ԳԼՈՒԽ 7. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՀԵՏ ԿԱՊԱԾ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԲԱՅԱՀԱՅՏՈՒՄԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ	7
ԳԼՈՒԽ 8. ԲՈՂՈՔՆԵՐԸ ՔՆՆՈՂ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՈՒ ԱՇԽԱՏԱԿԻՑԸ	7
ԳԼՈՒԽ 9. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ԳՈՐԾԵՐԻ ՀԱՇՎԱՌՈՒՄԸ ..	8

ԲԱԺԻՆ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

ԳԼՈՒԽ 1. ԿԱՐԳԱՎՈՐՄԱՆ ԱՌԱՐԿԱՆ ԵՎ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

1. Սույն կարգը սահմանում է «XXX» ընկերության (այսուհետև՝ նաև՝ Ընկերություն) հաճախորդների բողոքների քննության ընթացակարգը, այդ թվում՝ բողոքների ներկայացման, Ընկերության կողմից դրանց ընդունման, ուսումնասիրման, բողոքների վերաբերյալ որոշումների կայացման, ինչպես նաև բողոքների հետ կապված հաճախորդներին տեղեկությունների բացահայտման ընթացակարգը:
2. Սույն կարգի իմաստով՝
 - **հաճախորդը** այն անձն է, որն օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ դիմել է դրանցից օգտվելու համար.
 - **բողոքը** Ընկերության կողմից հաճախորդին ծառայություններ մատուցելու հետ կապված հաճախորդի կողմից ներկայացվող բողոք-պահանջն է, որը պարունակում է ՀՀ դրամով կամ դրան համարժեք արտարժույթով արտահայտված գույքային պահանջ:

ԲԱԺԻՆ 2. ՀԱՃԱՆՈՐԴԻ ԲՈՂՈՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄԸ, ԴՐԱ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ԴՐԱ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՈՐՈՇՄԱՆ ԿԱՅԱՑՈՒՄԸ

ԳԼՈՒԽ 2. ՀԱՃԱՆՈՐԴԻ ԲՈՂՈՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄԸ

3. Ընկերությունը քննության է ընդունում միայն այն բողոքները, որոնք ներկայացվել են մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքների խախտման մասին:
4. Բողոքը կարող է ներկայացնել անձամբ հաճախորդը կամ նրա ներկայացուցիչը: Սույն գլխի իմաստով Ընկերությանը բողոքը ներկայացված է համարվում նաև օրենքով սահմանված կարգով ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ներկայացվելու դեպքում:
5. Ընկերությանը ներկայացված բողոքը պետք է ստորագրված են լինի (բացառությամբ Ընկերության էլեկտրոնային փոստով ներկայացված բողոքների) հաճախորդի (իրավաբանական անձ հաճախորդի դեպքում՝ դրա անունից հանդես գալու լիազորություն ունեցող անձի) կամ նրա ներկայացուցչի կողմից և պետք է պարունակի առնվազն հետևյալ տեղեկությունները՝
 - հաճախորդի անունը, ազգանունը (անվանումը),
 - հաճախորդի բնակության (իրավաբանական հասցեն) և հաղորդակցման հասցեները,
 - գույքային պահանջի չափը,
 - բողոք-պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքները, որոնց վրա հիմնված է բողոքը),
 - բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը և տարին,
 - հայտարարություն այն մասին, որ հաճախորդի բողոքը ներկայացնելու պահին նույն պահանջի առարկայի վերաբերյալ դատարան, արբիտրաժային տրիբունալ կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին (ֆիզիկական անձ հաճախորդի դեպքում) հայցադիմում չի ներկայացրել,
 - այն դեպքում, երբ բողոքը ստորագրվել է հաճախորդի ներկայացուցչի կողմից, բողոքին պետք է կցվի նաև ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող փաստաթուղթ (լիազորագիր):

6. Ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից ներկայացվող բողոքի հայտի ձևը սահմանված է սույն կարգի Չավելված 1-ով:
7. Եթե հաճախորդի բողոքում առկա են ձևական սխալներ, որոնք կարող են շտկվել, ապա Ընկերությունը դրանք մատնացույց է անում հաճախորդին՝ նրան հնարավորություն ընձեռնելով շտկելու այդ սխալները, կամ ինքն է շտկում դրանք՝ նախապես հաճախորդին իրազեկելով այդ մասին: Եթե բողոքին կից ներկայացված փաստաթղթերի ցանկը ամբողջական չէ, ապա Ընկերությունը հաճախորդին առաջարկում է ողջամիտ ժամկետում համալրել այդ ցանկը: Այդ դեպքում բողոքը համարվում է Ընկերությանը ներկայացված բողոքի ամբողջական փաթեթը ներկայացնելու օրը:
8. Ընկերությունը հաճախորդին պարզաբանումներ է տալիս բողոքով առաջադրվող խնդրի կապակցությամբ տվյալ վարույթի հետ կապված նրա իրավունքների և պարտականությունների վերաբերյալ, հաճախորդի ցանկությամբ՝ օժանդակում է բողոքի և դրան կից ներկայացվող փաստաթղթերի ձևակերպմանը:
9. Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը (այսուհետ՝ պատասխանատու աշխատակից) բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ.
 - բողոքը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով, էլեկտրոնային փոստ) ներկայացնելու դեպքում,
 - այն մասին, որ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն կարգը:
10. Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.
 - Ընկերության կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 28.07.2009 թվականի թիվ 225-Ն որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/04-ի (այսուհետ՝ կանոնակարգ 8/04) հավելված 3-ի,
 - հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը՝ համաձայն սույն կարգի Չավելված 1-ի:
11. Ընկերության էլեկտրոնային փոստով բողոք ստանալու դեպքում, Ընկերությունը բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, նույն եղանակով ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոքի նույնականացման համարը, ընդունող աշխատակցի անունը, ազգանունը, ինչպես նաև հեռախոսահամարը, որով հաճախորդը կարող է դիմել Ընկերությանը բողոքի վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:
12. Բողոքը առձեռն 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:
13. Հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Ընկերությունը բանավոր ներկայացնում է սույն կարգի 9-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել սույն կանոնակարգի 10-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը:
14. Ընկերությունը բողոք ստանալիս կամ այդ բողոքի քննության ընթացքում չի կարող հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք.
 - անհրաժեշտ չեն բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ

- հասանելի են Ընկերությանը տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

ԳԼՈՒԽ 3. ՀԱՃԱՆՈՐԴԻ ԲՈՂՈՔԸ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԴՈՒՆԵԼԸ

15. Ընկերությունը կայացնում է որոշում բողոքը քննության ընդունելու վերաբերյալ, եթե բողոքը բավարարում է սույն կարգով սահմանված պահանջներին և առկա չեն սույն կարգով նախատեսված՝ բողոքի քննության մերժման հիմքերը:
16. Բողոքը քննության ընդունելու կամ քննության ընդունումը մերժելու վերաբերյալ որոշումը կայացնելու օրը Ընկերությունը հաճախորդին հեռախոսով կամ էլեկտրոնային փոստով տեղեկացնում է իր որոշման վերաբերյալ:
17. Այն դեպքում, երբ կայացվել է հաճախորդի բողոքը քննության ընդունումը մերժելու վերաբերյալ որոշում, ապա Ընկերությունը այդ մասին հաճախորդին տեղեկացման հաջորդ օրը հաճախորդին է ներկայացնում բողոքի քննության ընդունումը մերժելու վերաբերյալ որոշման թղթային տարբերակը՝ հաստատված Ընկերության տնօրենի կողմից, որտեղ նշվում են մերժման հստակ հիմքերը և դրանց վերաբերյալ պարզաբանումներ:

ԳԼՈՒԽ 4. ՀԱՃԱՆՈՐԴԻ ԲՈՂՈՔԻ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆԸ

18. Ընկերությունը բողոքը քննության ընդունելու վերաբերյալ որոշում կայացնելու օրվան հաջորդող օրվանից կազմակերպում է բողոքի քննությունը:
19. Ընկերությունն ապահովում է փաստական հանգամանքների բազմակողմանի, լրիվ և օբյեկտիվ քննարկումը՝ բացահայտելով գործի բոլոր հանգամանքները:
20. Ընկերությունը կարող է սեփական նախաձեռնությամբ կամ հաճախորդի պահանջով բողոքի քննությանը մասնակից դարձնել հաճախորդին և (կամ) նրա ներկայացուցչին: Ընկերության նախաձեռնությամբ հաճախորդին բողոքի քննարկման մասնակից դարձնելու դեպքում վերջինիս չներկայանալը բողոքի մերժման հիմք չէ:
21. Քննարկումներ կարող են չանցկացվել, եթե բողոքի քննության ընթացքում ընդունվելու է հաճախորդի համար բարենպաստ որոշում:
22. Ընկերությունը իր որոշմամբ դադարեցնում է բողոքի քննությունը, եթե՝
 - բողոքի քննության ընթացքում պարզվում է, որ այն, օրենքին և սույն կարգին համապատասխան, ենթակա չէ քննության Ընկերության կողմից,
 - բողոքի քննության ընթացքում պարզվում է, որ դատարանը կամ արբիտրաժային տրիբունալը իր վարույթ է ընդունել սույն բողոքի վերաբերյալ գործ,
 - բողոքի քննության ընթացքում հաճախորդը հետ է վերցնում այն:
23. Ընկերությունը կարող է հաճախորդի բողոքի քննությանը ներգրավել այլ անձանց, եթե քննության ընթացքում Ընկերությունը պարզում է, որ հաճախորդը վնաս է կրել այդ անձանց գործողությունների կամ անգործության հետևանքով:
24. Եթե հաճախորդի բողոքի քննության ընթացքում Ընկերությունը պարզում է, որ վնաս են կրել նաև Ընկերության այլ հաճախորդներ, ապա Ընկերությունը նախաձեռնում է օրենքով սահմանված գործողությունները՝ վնաս կրած հաճախորդների վնասների հատուցման գործընթացը կազմակերպելու համար:

ԳԼՈՒԽ 5. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԲՈՂՈՔԸ ԶՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԴՈՒՆԵԼՈՒ ՄԵՐԺՈՒՄԸ

25. Հաճախորդի բողոքի քննության ընդունումը կարող է մերժվել, եթե`
- Ընկերության հիմնավորված կարծիքով հաճախորդը չի կրել որևէ կյուրթական վնաս, կամ հաճախորդի կրած վնասի և Ընկերության գործողությունների և (կամ) անգործության միջև ակնհայտորեն առկա չէ պատճառաբանելի անբային կապ,
 - բողոքը ակնհայտորեն գրպարտիչ է և (կամ) վիրավորական,
 - բողոքը ստորագրվել է անգործունակ կամ սահմանափակ գործունակ անձի կողմից,
 - բողոքը չի ներկայացվել սույն կարգով սահմանված ժամկետներում,
 - բողոքը արդեն քննվել է Ընկերության կողմից, և դրա վերաբերյալ առկա է Ընկերության որոշումը:

ԳԼՈՒԽ 6. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԲՈՂՈՔԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ

26. Ընկերությունը հաճախորդի բողոքի վերաբերյալ հաճախորդին տրամադրում է վերջնական գրավոր պատասխան`
- բողոքը ստանալու պահից 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե ֆիզիկական անձ հաճախորդի բողոքը պարունակում է տասը միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գումար,
 - բողոքը ստանալու պահից 20 աշխատանքային օրվա ընթացքում` մնացած այլ դեպքերում:
27. Բողոքի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է.
- Ընկերության հստակ դիրքորոշումը` մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,
 - Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,
 - բողոքի քննության համար պատասխանատու աշխատակցի անունը, ազգանունը, պաշտոնը և կապի միջոցները,
 - տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետում նշված պատասխանատու աշխատակցին,
 - 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,
 - 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 «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը` համաձայն կանոնակարգ 8/04-ի հավելված 3-ի:
29. Այն դեպքում, երբ Ընկերությունը որոշում է կայացնում բողոքը բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու մասին, ապա վերջինս նախատեսում է նաև ժամկետ, որի ընթացքում Ընկերությունը կկատարի որոշմամբ նախատեսված պարտավորությունները:
30. Ընկերության որոշումը պետք է լինի պատճառաբանված` հաշվի առնելով ոչ միայն ՀՀ օրենսդրության պահանջները, այլև գործարար վարքագծի և Էթիկայի կանոնները, գործարար շրջանառության սովորույթները:

31. Ֆիզիկական անձ հաճախորդը սույն կարգի 26-րդ կետի 1-ին կետով նախատեսված ժամկետում Ընկերությունից վերջնական պատասխան չստանալու դեպքում իրավունք է ձեռք բերում բողոքը ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված դեպքերում և կարգով:
32. Հաճախորդը սույն կարգի 26-րդ կետի 2-րդ կետով նախատեսված ժամկետում Ընկերությունից վերջնական պատասխան չստանալու դեպքում իրավունք է ձեռք բերում բողոքը ներկայացնել ՀՀ իրավասու դատարան:

ԳԼՈՒԽ 7. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՀԵՏ ԿԱՊԿԱԾ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԲԱՑԱՀԱՅՏՈՒՄԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ

33. Բողոքի հետ կապված հաճախորդին տեղեկություններ բացահայտելիս Ընկերությունն առաջնորդվում է հետևյալ սկզբունքներով.
 - տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խորթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,
 - տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդի և Ընկերության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,
 - տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար հեշտ ընթերցման տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում:
34. Սույն կարգի իմաստով ներկայացուցչական հաճախորդ է համարվում միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, 30 տարեկան ֆիզիկական անձը, եթե Ընկերության կողմից առաջարկվող ծառայության նկարագրությամբ կամ Ընկերության կողմից կառավարվող ֆոնդի կանոններով այլ թիրախային հաճախորդ նախատեսված չէ:
35. Ընկերության ինտերնետային էջում և առանձին թերթիների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.
 - «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն կանոնակարգ 8/04-ի հավելված 3-ի:
 - հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը՝ համաձայն սույն կարգի Հավելված 1-ի:
36. Ընկերության գործունեության վայրում փակցվում է հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ սույն կարգին, ինչպես նաև հաճախորդի ցանկությամբ Ընկերությունը նրան տրամադրում է սույն կարգի պատճենը:
37. 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:

ԳԼՈՒԽ 8. ԲՈՂՈՔՆԵՐԸ ՔՆՆՈՂ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՈՒ ԱՇԽԱՏԱԿԻՑԸ

38. Ընկերության տնօրենը նշանակում է Ընկերությունում բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից, ինչպես նաև նրա բացակայության դեպքում փոխարինող անձ:

39. Պատասխանատու աշխատակիցն իրավունք ունի Շնկերության այլ աշխատակիցներից պահանջել և ստանալ ցանկացած փաստաթուղթ և տեղեկություն, որը կապված է հաճախորդի ներկայացրած բողոքը քննելու հետ:
40. Շնկերության 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):
41. Այն դեպքում, երբ բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:

ԳԼՈՒԽ 9. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ԳՈՐԾԵՐԻ ՀԱՇՎԱՌՈՒՄԸ

42. Բողոքի քննությունը սկսելիս կազմվում է առանձին գործ, որում պահվում են տվյալ բողոքի քննությանն առնչվող բոլոր փաստաթղթերը կամ դրանց պատճենները, այդ թվում՝ բողոքի քննության արդյունքում Շնկերության կայացրած որոշումը:
43. Շնկերությունը էլեկտրոնային եղանակով վարում է վարում է Շնկերությանը ներկայացված բողոքների վերաբերյալ գրանցամատյան:
44. Սույն գլխով նախատեսված հաշվառումն իրականացնում է Շնկերության պատասխանատու աշխատակիցը:

ՖԻԶԻԿԱԿԱՆ ԱՆՁ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԲՈՂՈՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀԱՅՏ

I. Հաճախորդի տվյալները

Անունը, ազգանունը _____

Անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալները _____

Բնակության հասցեն _____

Հեռախոսահամարը _____

Էլ. փոստի հասցեն _____

II. Բողոքի նկարագրությունը և գույքային պահանջի չափը

III. Բողոքի լրացման ամսաթիվը _____

IV. Հաճախորդի ստորագրությունը _____

V. Հաճախորդի ներկայացուցչի անունը, ազգանունը և ստորագրությունը

VI. Սույնով հավաստում եմ, որ բողոքը ներկայացնելու պահին նույն պահանջի առարկայի վերաբերյալ դատարան, արբիտրաժային տրիբունալ կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին հայցադիմում չեմ ներկայացրել: