

<p>«ՖԱՐՄ ԿՐԵԴԻՏ ԱՐՄԵՆԻԱ» ՈՒՎԿ ԱԿ "FARM CREDIT ARMENIA" UCO CC</p>		<p>«ՖԱՐՄ ԿՐԵԴԻՏ ԱՐՄԵՆԻԱ» ՈՒՎԿ ԱԿ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳ</p>
--	---	---

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

Սույն փաստաթուղթը սահմանում է «ՖԱՐՄ ԿՐԵԴԻՏ ԱՐՄԵՆԻԱ» ՈՒՎԿ ԱԿ (այսուհետ՝ ՎԿ) հաճախորդների առաջարկությունների և բողոք-պահանջների ընդունման, քննարկման և դրանց վերաբերյալ որոշումների կայացման կարգը: Սույն փաստաթուղթը մշակված է ՀՀ ֆինանսական հաշտարարի մասին օրենքին, ՀՀ այլ օրենքներին և ՎԿ սկզբունքներին համապատասխան:

Սույն կարգը նպատակ ունի բարձրացնել ՎԿ կողմից հաճախորդների սպասարկման որակը, ՎԿ հաճախորդներին մատուցել առավել հարմար ծառայություններ, ապահովել ՎԿ կողմից մատուցվող ծառայություններից հաճախորդների առավել բավարարվածություն և նպաստել ՎԿ արդյունավետ կառավարմանը:

2. ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄԸ

2.1 Հաճախորդների առաջարկությունները և բողոք-պահանջները կարող են ներկայացվել ինչպես գլխավոր գրասենյակի, այնպես էլ նրա տարածքային ստորաբաժանումների միջոցով: Առաջարկությունները և բողոք-պահանջները կազմվում են գրավոր և կարող են ներկայացվել թղթային կամ էլեկտրոնային եղանակներով: Թղթային եղանակով ներկայացված բողոք-պահանջները պետք է պարունակեն.

- ա) հաճախորդի անուն, ազգանունը (անվանումը);
- բ) հաճախորդի բնակության կամ աշխատանքային հասցեն և հեռախոսահամարը;
- գ) դիմում-բողոքի բովանդակությունը (նկարագրությունը, հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է դիմում-բողոքը);
- դ) բողոք-պահանջի ամսաթիվը և հաճախորդի ստորագրությունը:

2.2 Կազմակերպությունը պարտավոր է քննարկել հաճախորդի բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

2.3 Բողոք-պահանջները ենթակա չեն քննարկման, եթե չեն պարունակում վերը նշված տվյալները, կամ ստորագված չեն, կամ պարզվում է որ ներկայացված հաճախորդի տվյալները կեղծ են: Էլեկտրոնային եղանակով ներկայացված բողոք-պահանջները պետք է պարունակեն վերը նշված բոլոր տվյալները բացառությամբ հաճախորդի ստորագրության: Էլեկտրոնային եղանակով առաջարկությունները և բողոք-պահանջները կարող են ներկայացվել ՎԿ fca@fca.am հասցեով:

3. ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՈՒՄԸ ԵՎ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԿԱՅԱՑՈՒՄԸ

3.1 ՎԿ ներկայացվող բոլոր առաջարկությունները և բողոք-պահանջները գրանցվում և հաշվառվում են առանձին մատյանում, իսկ դրանց շարժը կատարվում է ՎԿ-ի գործավարության կանոններին համապատասխան: Առաջարկությունները և բողոք-պահանջները գրանցումից հետո հանձնվում են պատասխանատու աշխատակցին: Պատասխանատու աշխատակիցը ուսումնասիրում է ստացված առաջարկությունը կամ բողոք-պահանջը, պարզում բողոք-պահանջի մանրամասները, տվյալների

ճշտությունը, որից հետո ներկայացնում է Գլխավոր գործադիր տնօրենին կամ նրա տեղակալին (տարածքային ստորաբաժանումներում՝ ստորաբաժանման ղեկավարին):

3.2 Գլխավոր գործադիր տնօրենը կամ տեղակալը տալիս են համապատասխան հանձնարարական բողոք-պահանջին պատասխանելու վերաբերյալ: Տարածքային ստորաբաժանումներում բողոք-պահանջներին կարող է պատասխանել տարածքային ստորաբաժանման ղեկավարը, եթե բողոքի առարկա հարցը իր իրավասությունների շրջանակում է, հակառակ դեպքում այն ներկայացվում է գլխավոր գրասենյակ:

3.3 Հաճախորդների առաջարկությունների և բողոք-պահանջների քննարկման նպատակով ՎԿ-ում ըստ անհրաժեշտության կարող են ստեղծվել աշխատանքային խմբեր, հրավիրվել խորհրդակցություններ:

3.4 ՎԿ-ն հաճախորդների առաջարկություններին և բողոք-պահանջներին պատասխանում է գրավոր: Նամակում հաճախորդին տեղեկացվում է ՎԿ դիրքորոշման հետ համակարծիք չլինելու դեպքում ֆինանսական հաշտարարին դիմելու իր իրավունքի մասին, տրամադրելով վերջինիս հասցեն ու հեռախոսահամարը: Նամակը գրանցվում է գրանցամատյանում:

3.5 Պատասխանը կարող է տրվել առձեռն՝ ՎԿ աշխատակցի միջոցով, կամ փոստով: Առձեռն հանձնման ժամանակ հաճախորդը մեկի օրինակաի վրա նշում է կատարում պատասխանը ստանալու, ստացման ամսաթվի մասին և ստորագրում:

3.6 Դիմում-բողոքի քննարկման և պատասխանի տրման ժամկետը չի կարող գերազանցել ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված ժամկետները:

3.7 Կազմակերպության վերջնական պատասխանը պետք է արտահայտի Կազմակերպության հստակ դիրքորոշումը սպառողի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ:

3.8 Հաճախորդների առաջարկությունների և բողոք-պահանջների քննարկման արդյունքում պետք է, ըստ անհրաժեշտության, ձեռնարկվեն միջոցառումներ, մշակվեն փոփոխություններ, նմանատիպ բողոքները հետագայում բացառելու և հաճախորդներին առավել որակյալ ծառայություններ մատուցելու նպատակով:

3.9 Եթե դիմում-բողոքի քննարկման ժամանակ պարզվում է ՎԿ-ի աշխատակցի սխալը և/կամ թերացումը, ապա այդ աշխատակիցը կարող է ենթարկվել պատասխանատվության ՀՀ օրենսդրության և ՎԿ-ի ներքին իրավական ակտերին համապատասխան:

4. ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅՎԱՆՋՆԵՐԻ ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ՀՍԿՈՂՈՒԹՅՈՒՆԸ

4.1 Հաճախորդների առաջարկություններին և բողոք-պահանջներին արձագանքման գործընթացը պետք է միշտ լինի ՎԿ ղեկավարության հսկողության ներքո: Հաճախորդների առաջարկություններին և բողոք-պահանջներին արձագանքման գործընթացի հսկողությունը գլխամասում իրականացնում են Գլխավոր գործադիր տնօրենի տեղակալը, ստորաբաժանումների ղեկավարները, իսկ տարածքային ստորաբաժանումներում՝ տարածքային ստորաբաժանումների ղեկավարները:

4.2 Հաճախորդների առաջարկություններին և բողոք-պահանջներին արձագանքման գործընթացը ձգձգվելու դեպքերում հսկողություն իրականացնող աշխատակիցները պարտավոր են միջոցներ ձեռք առնել պարզելու ձգձգվելու պատճառները և ապահովելու սահմանված ժամկետներում պատասխանի ներկայացումը:

5. ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐԻ ՊԱՅՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆԸ

ՎԿ կողմից ստացված առաջարկություններն ու բողոք-պահանջները, դրանց պատասխան նամակները, կից փաստաթղթերը ինչպես նաև դրանց առնչվող այլ նյութերը պահվում են ՎԿ-ում մեկ տարի, որից հետո ենթակա են արխիվացման ՎԿ ներքին իրավական ակտերի համաձայն:

6. ԵԶՐԱՓՈՒԿ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

Սույն փաստաթուղթը ուժի մեջ է մտնում հաստատման օրվանից:

ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ
ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՂՆԵՐԸ – ՖԿ բուրյ աշխատակիցներ

Կազմեցին՝ 04 դեկտեմբերի 2008թ.

Քննարկեցին՝

08 դեկտեմբերի 2008թ.

Ներքին աուդիտի բաժնի պետ՝ Մ. Ավագյան
Գլխավոր հաշվապահ՝ Ա. Մոսինյան

Գյուլ. վարկերի բաժնի պետ՝ Մ. Պետրոսյան	
Ագրոբիզնեսի վարկերի բաժնի պետ՝ Յ. Եղիազարյան	
Ադմինիստրատիվ օգնական՝ Ա. Աբրահամյան	

Հաստատեցին՝

10 դեկտեմբերի 2008թ.-ին

Գլխավոր գործադիր տնօրեն՝ Ա. Գաբրիելյան	
Դիտորդ խորհրդի նախագահ՝ Ս. Հայրապետյան	

Գրանցված է գրանցամատյանում
Գրանցման Ամիս/Ամսաթիվ _____ / _____ / _____
Գրանցման համարը _____
Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ _____ / _____ / _____
Խնբագրության հերթական համարը _____
Ստորագրություն _____