



ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է՝

«Փրայմ Կապիտալ» ՍՊԸ-ի 2022թ-ի
նոյեմբերի 25-ի խորհրդի թիվ 05/22 որոշմամբ
Խորհրդի նախագահ՝ Սերգեյ Շեչենկո

«ՓՐԱՅՄ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՍԱՀՄԱՆԱՓԱԿ
ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՄԲ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ
ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ
ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ
(նոր խմբագրությամբ)

ԵՐԵՎԱՆ 2022

ԳԼՈՒԽ 1. ԿԱՐԳԱՎՈՐՄԱՆ ԱՌԱՐԿԱՆ

- 1.1. Սույն կանոնակարգը կարգավորում է «Փրայմ Կապիտալ» ՍՊԸ-ի (այսուհետ՝ Ֆինանսական կազմակերպություն) հաճախորդների (այսուհետ՝ Հաճախորդ) կողմից ներդրումային ծառայությունների առնչությամբ բողոքների ներկայացման, դրանք քննելու և վերջնական որոշում կայացնելու կարգը:
- 1.2. Սույն Կանոնակարգը մշակված է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի, «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» 8/04 կանոնակարգի Ֆինանսական կազմակերպության Կանոնադրության, ՀՀ կենտրոնական բանկի իրավական ակտերի և Ֆինանսական կազմակերպության ներքին իրավական ակտերին համապատասխան:
- 1.3. Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների քննության նպատակն է Ֆինանսական կազմակերպության կողմից հաճախորդին ներդրումային ծառայությունների մատուցման ընթացքում տեղի ունեցած կամ հնարավոր խախտումների և դրանց հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացումը, ինչպես նաև պահանջվող տեղեկատվության ներկայացումը հաճախորդին՝ օրենքով և/կամ Ֆինանսական կազմակերպության ներքին ակտերով նախատեսված դեպքերում և կարգով:
- 1.4. Սույն Կանոնակարգով սահմանված բողոքների քննության հիմնական նպատակն է Հաճախորդների իրավունքների պաշտպանությունը, ինչպես նաև Ֆինանսական կազմակերպության իրավունքների պաշտպանությունը հնարավոր չարաշահումներից:
- 1.5. Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների քննությունն իրականացվում է ՀՀ օրենսդրությամբ և սույն Կանոնակարգով սահմանված կարգով:

ԳԼՈՒԽ 2. ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳՈՒՄ ՕԳՏԱԳՈՐԾՎՈՂ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

Կանոնակարգում օգտագործվում են հետևյալ հասկացությունները.

- 2.1. **Ֆինանսական կազմակերպություն՝** «Փրայմ Կապիտալ» ՍՊԸ,
- 2.2. **Բողոք՝** «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» օրենքի համաձայն հաճախորդի կողմից Ֆինանսական կազմակերպությանը գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Ֆինանսական կազմակերպության կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ, ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը (անվանումը), նրա հետադարձ կապի միջոցները (օրինակ՝ բնակության վայրը (գտնվելու վայրը), էլեկտրոնային հասցեն, հեռախոսահամարը), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը,

- 2.3. **Պատասխանատու աշխատակից՝** Ֆինանսական կազմակերպությունում բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից,
- 2.4. **Իրավասու աշխատակից՝** Ֆինանսական կազմակերպության ներքին աուդիտոր, որն իրականացնում է բողոքների քննության նկատմամբ հսկողություն:
- 2.5. **Բողոքի քննության գործընթաց՝** գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացումը և Ֆինանսական կազմակերպության կողմից բողոքի ընդունումը, բողոքի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոքի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը: Ընդ որում, հաճախորդի կողմից Ֆինանսական կազմակերպությանը բողոքի ներկայացում է համարվում նաև այն, երբ հաճախորդի համաձայնությամբ այդ բողոքը Ֆինանսական կազմակերպությանը ներկայացվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

ԳԼՈՒԽ 3. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԿԱՐԳՆ ՈՒ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ

3.1. Ֆինանսական կազմակերպության կողմից սույն կանոնակարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

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

2) տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդի և Ֆինանսական կազմակերպության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,

3) տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում:

4) Սույն կանոնակարգի իմաստով ներկայացուցչական հաճախորդ է համարվում միջնակարգ կրթությամբ, Ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, 30 տարեկան ֆիզիկական անձը, եթե այլ թիրախային հաճախորդ նախատեսված չէ Ֆինանսական կազմակերպության կողմից:

3.2. Ֆինանսական կազմակերպության ինտերնետային էջում և առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.

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

✓ հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 2):

3.3. Աշխատանքային ժամերին Ֆինանսական կազմակերպությունում մշտապես պետք է ներկա լինի պատասխանատու աշխատակից, ով ընդունում է բողոքները, պատասխանում է հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոքների հետ: Սույն կանոնակարգի համաձայն պատասխանատու աշխատակիցը նշանակվում է Ֆինանսական կազմակերպության Գործադիր տնօրենի հրամանով, ով պատասխանատվություն է կրում բողոքների ընդունման, հաճախորդին

անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար, իսկ նրա բացակայության ընթացքում այդ գործառույթն իրականացնում է Գործադիր տնօրենը: Իսկ բողոքների քննության նկատմամբ հսկողությունն իրականացնում է իրավասու աշխատակիցը՝ Ֆինանսական կազմակերպության Ներքին աուդիտորը:

3.4. Ֆինանսական կազմակերպությունում պետք է փակցվի հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոքների քննության ընթացակարգին, որը հաճախորդի ցանկության դեպքում նրան է տրամադրվում:

3.5. Ֆինանսական կազմակերպությունն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել Ֆինանսական կազմակերպությանը բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

3.6. Հաճախորդի բողոքը ստացած Ֆինանսական կազմակերպության ցանկացած աշխատակից հաճախորդին ուղղորդում է պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե):

3.7. Հաճախորդի բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրելու դեպքում պատասխանատու աշխատակիցն այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:

3.8. Բողոքների ընդունումը չի կարող մերժվել: Ֆինանսական կազմակերպության պատասխանատու աշխատակիցը բողոքն ընդունելուց հետո երկու աշխատանքային օրվա ընթացքում վերադարձնում է բողոքը, եթե այն չի համապատասխանում սույն կանոնակարգով սահմանված պահանջներին՝ գրավոր նշելով թերությունները: Հաճախորդի կողմից այդ թերությունները վերացվելուց հետո բողոքը կարող է կրկին ներկայացվել Ֆինանսական կազմակերպությանը:

ԳԼՈՒԽ 4. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ

4.1. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ բողոքը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր՝ առձեռն, փոստով, էլեկտրոնային եղանակով կամ Ֆինանսական կազմակերպության ներքին իրավական ակտերով սահմանված էլեկտրոնային կապի ցանկացած այլ եղանակով:

4.2. Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև Ֆինանսական կազմակերպության կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը, որի դիզայնը և դրանում պարունակվող տեղեկատվությունը Ֆինանսական կազմակերպությունը չի կարող փոփոխել, ինչպես նաև հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

4.3. Ֆինանսական կազմակերպության կողմից սահմանված էլեկտրոնային կապի ցանկացած եղանակով բողոք ստանալու դեպքում, Ֆինանսական կազմակերպությունը բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, բողոքի

ստացման նույն եղանակով ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոքը նույնականացնող տեղեկատվություն, ինչպես նաև սույն կանոնակարգի 4.1-րդ և 4.2-րդ կետերով սահմանված տեղեկատվությունը՝ հնարավորության դեպքում:

4.4. Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում Ֆինանսական կազմակերպությունը հաճախորդին տրամադրում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), որում նշվում է բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), բողոքը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) Ֆինանսական կազմակերպության կնիքը: Իսկ Բողոքը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստանալու և պատասխանը էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում, Ֆինանսական կազմակերպությունը բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը հաճախորդի՝ Ֆինանսական կազմակերպությանը հայտնի կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված բողոքում նշված էլեկտրոնային հասցեին կամ էլեկտրոնային կապի ցանկացած այլ եղանակով հաճախորդին է ուղարկում բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոքը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև սույն կանոնակարգի 4.1-րդ և 4.2-րդ կետերով սահմանված տեղեկատվությունը՝ հնարավորության դեպքում:

4.5. Հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Ֆինանսական կազմակերպությունը բանավոր ներկայացնում է սույն կանոնակարգի 4.1-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել սույն կանոնակարգի 4.2-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը: Ֆինանսական կազմակերպությունը կարող է նաև հաճախորդին սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:

4.5.1. Այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն կանոնակարգով սահմանված պահանջներին, Ֆինանսական կազմակերպությունը այն դիտարկում է որպես բողոք և տալիս է վերջնական պատասխան՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված կարգով:

4.5.2 Ֆինանսական կազմակերպությունը բողոք ստանալիս կամ այդ բողոքի քննության ընթացքում չի կարող հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր.

1) որոնք անհրաժեշտ չեն բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ

2) որոնք հասանելի են Ֆինանսական կազմակերպությանը տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

4.6. Բողոքը ներկայացվում է գրավոր, որում պետք է նշվեն՝

- ✓ հաճախորդի անունը,
- ✓ հաճախորդի բնակության և հաղորդակցման հասցեները, հեռախոսահամարները,
- ✓ բողոքի նկարագրությունը (հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է բողոքը, կամ

գույքային պահանջը),

- ✓ հաճախորդի գույքային պահանջը,
- ✓ պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը և տարին,
- ✓ հաճախորդի ստորագրությունը:

- 4.7. Ֆինանսական կազմակերպությունը առանց քննարկման վերադարձնում է այն բողոքները, որոնք վերաբերվում են մեկ տարուց ավելի ժամկետ ունեցող հարցերին՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդը իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքների խախտման մասին:
- 4.8. Պատասխանատու աշխատակիցը լուծում է բողոքն ընդունելու հարցերը, պատասխանում է հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոքի հետ:
- 4.9. Պատասխանատու աշխատակիցը բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյանում ստացված բողոքների և դրանց պատասխանների վերաբերյալ գրառումները պետք է կատարի մինչև բողոքի ստացման և/կամ դրա պատասխանը Հաճախորդին տրամադրելու օրվան հաջորդող առաջին աշխատանքային օրվա ավարտը:
- 4.10. Հաճախորդի կողմից Ֆինանսական կազմակերպության Գործադիր տնօրենի անունով բողոքը ընդունվում է Ֆինանսական կազմակերպության պատասխանատու աշխատակցի կողմից, ով.
- ստուգում է պահանջի ձևակերպման պատշաճությունը,
 - գրանցում է մուտքային փաստաթղթերի մատյանում, իսկ բողոքի պատասխանը ստանալուց հետո՝ ելքային փաստաթղթերի մատյանում,
 - բողոքի մասին զեկուցում է Ֆինանսական կազմակերպության Գործադիր տնօրենին և իրավասու աշխատակցին՝ մինչև տվյալ աշխատանքային օրվա ավարտը՝ նրանց ներկայացնելով ձևակերպված պահանջը և Հաճախորդի ներկայացրած փաստաթղթերի ամբողջական փաթեթը:

5. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳԸ

- 5.1. Հաճախորդների բողոքի քննության գործընթացի շրջանակներում Ֆինանսական կազմակերպության Գործադիր տնօրենը.
- ուսումնասիրում է հաճախորդների բողոքները,
 - անհրաժեշտության դեպքում լսում է այն աշխատակիցների բացատրությունները, որոնց դեմ ներկայացվել է բողոքը և որոնք կապ ունեն ներկայացված պահանջի հետ,
 - պահանջում է բոլոր այն փաստաթղթերը, որոնք վերաբերվում են բողոքում նշված գործին,
 - անհրաժեշտության դեպքում հաճախորդից պահանջում է լրացուցիչ բացատրություններ, նյութեր, ապացույցներ, որոնք անհրաժեշտ են բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար՝ բացառությամբ այն տվյալների, որոնք հասանելի են Ֆինանսական կազմակերպությանը, եթե դրանք չեն փոփոխվել,
 - անհրաժեշտության դեպքում կարող է խորհրդատվություն ստանալ իրավասու աշխատակցից կամ Տնօրենների խորհրդից,
 - իրականացնում է բողոքի քննության հետ կապված այլ գործառույթներ:

- 5.2. Պարզաբանելով բոլոր հարցերը, Ֆինանսական կազմակերպության կողմից ընդունվում են հետևյալ որոշումներից մեկը՝
- 5.2.1. Հաճախորդի պահանջը բավարարել,
- 5.2.2. Հաճախորդի պահանջը մերժել.
- 5.2.3. Հաճախորդի պահանջը բավարարել մասնակիորեն:
- 5.3. 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին գրավոր ներկայացվում է բողոքի պատասխանը՝ հաստատված Ֆինանսական կազմակերպության Գործադիր տնօրենի կողմից, որում հստակ արտահայտում է Ֆինանսական կազմակերպության դիրքորոշումը, որոշման հիմնավորումը՝ հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ: Կատարվում է նշում նաև այն մասին, որ բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու, կամ համաձայն չլինելու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել Ֆինանսական կազմակերպության իրավասու աշխատակցին (ներքին աուդիտորին), ինչպես նաև դիմել դատարան, ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ՝ նշելով նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու ժամկետը: Բողոքի քննության տասն աշխատանքային օրվա ժամկետը կարող է երկարաձգվել լրացուցիչ ուսումնասիրություն կատարելու անհրաժեշտությամբ, որի մասին 10 օրվա ընթացքում պարտադիր տեղեկացվում է հաճախորդին:
- 5.4. Այն դեպքում, երբ Ֆինանսական կազմակերպությունը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի բողոքը, բայց չի բավարարել այն, Հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 5.5. Բողոքների քննության ողջ ընթացքը վերահսկվում է պատասխանատու աշխատակցի (ներքին աուդիտոր) կողմից, որը.
- ստուգում է բողոքների քննության ժամանակ հաճախորդների շահերի գերակայության ապահովումը Ֆինանսական կազմակերպության և աշխատակիցների շահերի նկատմամբ,
 - ստուգում է բողոքների կատարման ժամկետների պահպանումը,
 - որևէ թերություն և/կամ խախտում հայտնաբերելու դեպքում իրականացնում է Ֆինանսական կազմակերպության «Ներքին աուդիտի գործունեության» Կանոնակարգով նախատեսված գործողություններ:

6. ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 6.1. Սույն Կանոնակարգն ուժի մեջ է մտնում «Փրայմ Կապիտալ» սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերության Տնօրենների խորհրդի կողմից հաստատվելու պահից:
- 6.2. Սույն Կանոնակարգն ուժը կորցրած է ճանաչվում «Փրայմ Կապիտալ» սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերության Տնօրենների խորհրդի կողմից այն ուժը կորցրած ճանաչելու պահից:
- 6.3. Սույն Կանոնակարգի փոփոխություններն ու լրացումները ուժի մեջ են մտնում «Փրայմ Կապիտալ» սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերության Տնօրենների խորհրդի կողմից այն հաստատվելու պահից:



ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ



1 ԾԱՆՈԹԱՅԵ
ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ

Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

- Ձեզ **նուղղորդել** 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 կանոնները և Հայտի ձև:



2 ԴԻՄԵՔ

ՓՐԱՅՄ ԿԱՊԻՏԱԼ ՍՊԸ

Գրավոր բողոք ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով.

- ✉ tm@primecapital.am
- ✉ ք.Երևան, Արգիշտիի փող., 7 շենք

Ձեր բողոքը կարող էք 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:



10 օր անց

3 ԾԱՆՈԹԱՅԵ
ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

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

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ.

☎ (+374 10) 546305



Բավարարված չէք

4 ԴԻՄԵՔ

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, Եթե.

- Ֆիզիկական անձ էք, 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:

ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

- Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
 - Պայմանագիր կքելիս 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:

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ.Խորենացի 15, Էլիտ պլազա բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111 info@fsm.am)

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում (Երևան 0010, Վ.Սարգսյան 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 նախևառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (Քայլ 2):

Հարցերի դեպքում դիմեք

(«Փրայմ Կապիտալ» ՍՊԸ, ՀՀ, ք. Երևան, Արգիշտիի փող., 7 շենք, +374 10 546305, tm@primecapital.am)

Բողոքի ներկայացման հայտ

Հաճախորդի.

Անունը, ազգանունը, հայրանունը

Անձնագրի սերիան / համարը

Բողոքի բովանդակությունը

տրման ամսաթիվը

ում կողմից է տրված