

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է՝

«Սմարթ Կրեդիտ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ
Խորհրդի 12 փետրվարի 2019 թ.

Թիվ 2 արձանագրության/որոշմամբ

ՓՈՓՈԽՎԱԾ Է՝

Խորհրդի 14 նոյեմբերի 2019 թ.

Թիվ 16/19 արձանագրության/որոշմամբ

ՆՈՐ ԽՄԲԱԳՐՈՒԹՅԱՄԲ՝

Խորհրդի 20 դեկտեմբերի 2021 թ.

Թիվ 04/21 արձանագրության/որոշմամբ

խորհրդի նախագահ՝

Գևորգ Պապիկյան

**«ՍՄԱՐԹ ԿՐԵԴԻՏ»
ՈՒՆԻՎԵՐՍԱԼ ՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ
ՍԱՀՄԱՆԱՓԱԿ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՄԲ
ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ
ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ**

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	3
ԳԼՈՒԽ 2. ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳՈՒՄ ՕԳՏԱԳՈՐԾՎՈՂ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ	3
ԳԼՈՒԽ 3. ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ, ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ	4
ԳԼՈՒԽ 4. ԳՐԱՎՈՐ ԲՈՂՈՔՆԵՐ ԵՎ ԴՐԱՆՑ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳԸ	6
ԳԼՈՒԽ 5. ԳՐԱՎՈՐ ԲՈՂՈՔԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄ	9
ԳԼՈՒԽ 6. ԲԱՆԱՎՈՐ ԴԻՄՈՒՆԵՐ	9
ԳԼՈՒԽ 7. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	10
ՀԱՎԵԼՎԱԾ 1: ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀԱՅՏԻ ՁԵՎԸ	11
ՀԱՎԵԼՎԱԾ 2: ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔԸ ՍՏԱՆԱԼՈՒ ՓԱՍՏԸ ՀԱՎԱՍՏՈՂ ԳՐՈՒԹՅԱՆ (ՍՏԱՑԱԿԱՆԻ) ՁԵՎԸ	13

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. Սույն կանոնակարգի (այսուհետ՝ Կանոնակարգ) նպատակն է սահմանել և կանոնակարգել «Սմարթ Կրեդիտ» ունիվերսալ վարկային կազմակերպություն սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերություն (այսուհետ՝ Կազմակերպություն) դեմ ուղղված բողոք-պահանջների և Դիմումների ընդունման, քննության և քննության արդյունքում հաճախորդին ներկայացվող Կազմակերպության որոշումը տրամադրելու գործընթացը, և միտված է պաշտպանելու հաճախորդների օրինական շահերը և իրավունքները, իրազեկելու վերջիններիս իրենց իրավունքների մասին:

1.2. Կանոնակարգը մշակվել է ՀՀ օրենսդրության, Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերի և Կազմակերպության համապատասխան ներքին իրավական ակտերի պահանջների համաձայն:

1.3. Կազմակերպություն դիմած հաճախորդների Բողոք-պահանջների քննության ընթացակարգը, Կազմակերպությանը դիմելուց և համապատասխան ընթացակարգը անցնելուց հետո, կարգավորվում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված դրույթներին համաձայն:

1.4. Կազմակերպությունը կարևորում է հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոք-պահանջների օբյեկտիվ, անկողմնակալ և պատշաճ քննության ապահովումը, քանի որ դրանք նպաստում են հաճախորդամետ լուծումների վերհանմանը և կարող են մատնանշել ծագած բացթողումները, չարաշահումները կամ այլ ընթացակարգային խախտումները:

ԳԼՈՒԽ 2. ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳՈՒՄ ՕԳՏԱԳՈՐԾՎՈՂ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

2.1. Կանոնակարգում օգտագործվող հիմնական հասկացությունները.

2.1.1. **Կազմակերպություն՝** «Սմարթ Կրեդիտ» ունիվերսալ վարկային կազմակերպություն սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերություն,

2.1.2. **Հաճախորդ՝** բացառապես անձնական, ընտանեկան, տնային կամ այլ օգտագործման համար նախատեսված սպառողական նպատակով և կազմակերպության հետ վարկային և/կամ այլ պարտավորական իրավահարաբերությունների մեջ գտնվող ֆիզիկական անձ, ՀՀ օրենսդրությամբ, ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերով և Կազմակերպության ներքին իրավական ակտերով նախատեսված դեպքերում նաև անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ

թվում՝ ֆինանսական կազմակերպությանը պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած անձ, որը ներկայացրել է Կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայությունների կամ ապահովման միջոցի հետ կապված պահանջ:

2.1.3. Բողոք՝ Հաճախորդի կողմից Կազմակերպությանը՝ Կանոնակարգի պահանջներին բավարորոդ և Կանոնակարգով նախատեսված ձևով (ձևաչափով) ներկայացված գրավոր, բողոք-պահանջ և/կամ դիմում, որը կապված է Կազմակերպության կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ, իսկ «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ կամ դրա հետ կապված պահանջների դեպքում՝ նաև ոչ գույքային բնույթի պահանջ:

2.1.4. Դիմում՝ Ցանկացած ֆիզիկական և իրավաբանական անձի կողմից Կազմակերպությանն արված առաջարկություն, կապված Կազմակերպության կողմից մատուցված և մատուցվելիք ծառայությունների հետ:

2.1.5. Պատասխանատու աշխատակից՝ Կազմակերպության աշխատակից, ով պատասխանատու է Բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար:

2.1.6. Գործունեության վայր՝ Կազմակերպության գլխամասային գրասենյակ կամ մասնաճյուղ (առկայության դեպքում):

2.1.7. Կանոնակարգ 8/04՝ Հայաստանի Հանրապետության 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:

2.1.8. Ներկայացուցչական հաճախորդ՝ միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, 30 տարեկան ֆիզիկական անձը, եթե այլ թիրախային հաճախորդ նախատեսված չէ ֆինանսական կազմակերպության կողմից:

ԳԼՈՒԽ 3. ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՍԿԶՐՈՒՆՔՆԵՐԸ, ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

3.1. Կազմակերպության կողմից Կանոնակարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

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

2.1.10. տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Հաճախորդի և ֆինանսական կազմակերպության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,

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

3. Կազմակերպության գլխամասային գրասենյակում և մասնաճյուղերում (առկայության դեպքում) աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի Պատասխանատու աշխատակից, ով ընդունում է Բողոքները, պատասխանում է դրանց հետ կապված Հաճախորդի հարցերին:

4. Կազմակերպության ինտերնետային էջում և առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում է և մշտապես պետք է առկա լինի.

- «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Կանոնակարգ 8/04-ի,
- Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը՝ համաձայն սույն Կանոնակարգի հավելված 1-ի,
- Հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրության (ստացականի) ձևը՝ համաձայն սույն Կանոնակարգի հավելված 2-ի:

5. Կազմակերպության Գործունեության վայրում մշտապես փակցված է լինում հայտարարություն այն մասին, թե Հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոքների քննության Կազմակերպության ներքին կանոններին, այդ թվում՝ սույն կանոնակարգին: Հաճախորդի պահանջի դեպքում Կազմակերպությունը վերջինիս տրամադրում է բողոքների ընդունման և քննության ֆինանսական կազմակերպության ներքին կանոնները (այդ թվում՝ սույն կանոնակարգը):

6. Կազմակերպությունն իր ինտերնետային կայքում, Գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով Հաճախորդները կարող են դիմել Կազմակերպությանը բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

7. Կազմակերպության 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):

8. Կազմակերպություն դիմած հաճախորդներն իրավունք ունեն Կազմակերպությանը ներկայացնել այնպիսի Բողոքներ և Դիմումներ, որոնք կապված

են Կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայությունների, Կազմակերպության աշխատակիցների բարյացակամ վերաբերմունքի, ինչպես նաև Կազմակերպությանն ուղղված այլ պահանջների մերժման հետ:

9. Հաճախորդի կողմից բանավոր կերպով ներկայացված դիմումները, առաջարկությունները, դժգոհությունները Գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում կիրառվում են Կանոնակարգի 6-րդ բաժնով սահմանված կարգավորումները:

ԳԼՈՒԽ 4. ԳՐԱՎՈՐ ԲՈՂՈՔՆԵՐ ԵՎ ԴՐԱՆՑ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳԸ

4.1. Հաճախորդի կողմից Բողոքը ներկայացվում է բացառապես գրավոր եղանակով: Հաճախորդի կողմից Բողոքը համարվում է գրավոր ներկայացված, եթե բողոքը՝

- առձեռն ներկայացվել է կամ փոստային ծառայության միջոցով ուղարկվել է Կազմակերպության գործունեության վայր,
- Ուղարկվել է Կազմակերպության պաշտոնական էլեկտրոնային հասցեին (info@smartcredit.am)
- Գցվել է Կազմակերպության Գործունեության վայրում տեղադրված Բողոքի/Դիմումի արկղերի մեջ:
- Հաճախորդի համաձայնությամբ հաճախորդի բողոք-պահանջը ներկայացրել է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակը՝ վերջինիս խորհրդի կողմից հաստատված կարգին համապատասխան:

4.2. Հաճախորդի կողմից գրավոր ներկայացրած Բողոքն ու Դիմումն առնվազն պետք է պարունակեն հաճախորդի անունը, ազգանունը (անվանումը), նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության/գտնվելու վայրը, հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցեն), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:

4.3. Գրավոր բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Կազմակերպության սպասարկման բաժնի համապատասխան աշխատակիցը ուղղորդում է Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, իսկ վերջինս պետք է՝

- Բանավոր տեղեկացնի հաճախորդին գրավոր բողոքին ներկայացվող պահանջները,
- Բանավոր տեղեկացնի այն մասին, որ հաճախորդը ցանկության դեպքում իրավասու է ստանալ հաճախորդների բողոքները կարգավորող Կազմակերպության ընթացակարգը,
- Տրամադրի «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևը,
- Տրամադրի հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման Կազմակերպության հայտի ձևը և հաճախորդի կողմից դիմումը լրացնելուց հետո տրամադրի վերջինիս բողոքի ստացականը,

- Տեղեկացնի բողոքի քննության ժամկետների մասին,
- Տրամադրի Կազմակերպության Պատասխանատու աշխատակցի հեռախոսահամարը և հայտնի, որ հաճախորդը կարող է բողոքի առնչությամբ տեղեկատվություն և (կամ) պարզաբանումներ ստանալ զանգահարելով այդ հեռախոսահամարին:

4.4. Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդին տրամադրում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), որում նշվում է բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), բողոքը ընդունողի անունը, ստորագրությունը, ինչպես նաև այն կապի միջոցը (հեռախոսահամարը), որով հաճախորդը կարող է կապ հաստատել բողոքի հետ կապված հարցերով:

4.5. 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 (ինտերնետ բանկինգ, բջջային հավելված, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն) կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով հաճախորդին է ուղարկում բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոքը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև կանոնակարգ 8.04-ի12-րդ և 13-րդ կետերով սահմանված տեղեկատվությունը՝ հնարավորության դեպքում:

4.6. Ֆինանսական կազմակերպության կողմից սահմանված էլեկտրոնային կապի ցանկացած եղանակով (էլեկտրոնային հասցե, ինտերնետ բանկինգ, բջջային հավելված, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն) կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով 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 տեղեկատվությունը, ինչպես նաև կանոնակարգ 8.04-ի12-րդ և 13-րդ կետերով սահմանված տեղեկատվությունը՝ հնարավորության դեպքում:

4.7. Հաճախորդների կողմից Կազմակերպությանն ներկայացված գրավոր Բողոքները Պատասխանատու աշխատակցի կողմից գրանցվում են գրանցամատյանում բողոքների քննության հետագա գործընթացները արդյունավետ և պատշաճ կերպով կազմակերպելու նպատակով:

4.8. Բողոքի ընդունման և քննման ընթացքում հաճախորդից չեն կարող պահանջվել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք անհրաժեշտ չեն բողոքը կամ դրա

հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ որոնք հասանելի են Կազմակերպության տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

4.9. Կազմակերպության նկատմամբ Բողոք կամ Դիմում ունեցող հաճախորդներն իրենց Բողոքն արատահայտում են գրավոր տեսքով՝ ուղղված Կազմակերպության գործադիր տնօրենին: Դիմումում պետք է հստակորեն մանրամասնվի և հասկանալի ձևով ներկայացվի բողոք-պահանջի և/կամ առաջարկի էությունն ու հիմնավորումները:

4.10. Բողոքի քննության գործընթացին չեն կարող մասնակից լինել այն աշխատակիցները, որոնց դեմ ներկայացված է բողոքը, կամ եթե առկա են բավարար հիմքեր ենթադրելու, որ տվյալ աշխատակցի մասնակցությունը կարող է վտանգել բողոքի օբյեկտիվ և անկողմնակալ քննությունը:

4.11. Կազմակերպությունը պարտավորություն է կրում բողոք-պահանջը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին գրավոր տրամադրել վերջնական պատասխան, պահպանելով ՀՀ օրենսդրությամբ, ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերով և Կազմակերպության ներքին իրավական ակտերի պահանջները:

4.12. Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Կազմակերպության վերջնական պատասխանը պետք է արտահայտի Կազմակերպության հստակ դիրքորոշումը հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ:

4.13. Կազմակերպության վերջնական պատասխանը ստանալու պահից կամ սահմանված ժամկետում այն չստանալու դեպքում հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում պահանջ ներկայացնելու Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ համաձայն «Ֆինանսական հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի:

4.14. Կազմակերպությունը պարտավոր է քննարկել հաճախորդների Բողոքները, եթե դրանք ներկայացվում են մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

4.15. Կազմակերպության գործադիր տնօրենը հաճախորդի կողմից ստացված բողոք-պահանջը քննում է շահագրգիռ ստորաբաժանման ղեկավարի, Կազմակերպության այլ ղեկավարների, աշխատակիցների և անհրաժեշտության դեպքում նաև Կազմակերպության խորհրդի անդամների և նախագահի հետ:

4.16. Կազմակերպության և հաճախորդների միջև կնքվող գործարքները նշում են պարունակում գործարքից բխող պահանջները Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնելու հնարավորության մասին՝ համաձայն «Ֆինանսական հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի:

ԳԼՈՒԽ 5. ԳՐԱՎՈՐ ԲՈՂՈՔԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄ

5.1. Գրավոր բողոքը ստանալուց հետո հաճախորդին տրվում է գրավոր պատասխան: Հաճախորդին տրվող բողոքի գրավոր վերջնական պատասխանում պետք է արտացոլված լինի.

- Կազմակերպության հստակ դիրքորոշումը՝ ամբողջությամբ բավարարել, մասնակի բավարարել կամ մերժել բողոքը /բողոքի պահանջը,
- Կազմակերպության որոշման պատճառաբանությունը, Կազմակերպության որոշման հիմքում ընկած հիմնավորումները, փաստերը և պատճառաբանությունը,
- Բողոք-պահանջի քննության գործընթացի համար պատասխանատու ստորաբաժանման անվանում և(կամ) աշխատակցի տվյալները՝ անուն, ազգանուն, պաշտոն, և կապի միջոցները, ինչպես նաև տեղեկություններ այն մասին, որ տվյալ անձին հաճախորդը կարող է դիմել բողոքի գրավոր պատասխանի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում,
- Գրառում այն մասին, որ բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, ՀՀ կենտրոնական բանկին, դատարան կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:
- Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից հաճախորդին տրամադրվում է «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևը:

ԳԼՈՒԽ 6. ԲԱՆԱՎՈՐ ԴԻՄՈՒՆԵՐ

6.1. Հաճախորդի կողմից բանավոր կերպով ներկայացված դիմումները, առաջարկությունները, դժգոհությունները (բանավոր դիմում) Գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Կազմակերպության Պատասխանատու աշխատակիցը գրառում է կատարում գրանցամատյանում, իսկ Հաճախորդին բանավոր տեղեկացնում է, որ Կազմակերպությունը ի գիտություն է ընդունել ներկայացված տեղեկատվությունը:

6.2. Բանավոր դիմումը ստացած Կազմակերպության պատասխանատու աշխատակիցը պետք է՝

- Մանրամասն լսի հաճախորդի խնդիրը, դժգոհությունը և գործադրի առավելագույն ջանքերը հաճախորդի իրական խնդիրը հասկանալու համար,
- Տեղեկացնի հաճախորդին, որ բանավոր կերպով ստացած դիմումը չի հանդիսանում բողոք (բողոք-պահանջ) և բողոք-պահանջ կհամարվի այն դեպքում, երբ այն ներկայացվի գրավոր՝ առձեռն, փոստով կամ էլեկտրոնային փոստի միջոցով,

- Տեղեկացնի հաճախորդին, որ վերջինս ցանկության դեպքում իրավասու է ստանալ Հաճախորդների բողոք-պահանջները կարգավորող Կազմակերպության ընթացակարգը,
- Տեղեկացնի այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևը և հայտի ձևը,
- Կարողանա տարբերակել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից քննության ենթակա բողոքները և դրանց դեպքում հաճախորդին առաջարկի ներկայանալ Գործունեության վայր՝ գրավոր դիմում ներկայացնելու համար,
- Գործադրի բոլոր հնարավոր և ողջամիտ ջանքերը (անհրաժեշտության դեպքում ներգրավելով մասնաճյուղի ղեկավարի և (կամ) այլ ֆունկցիոնալ ստորաբաժանումների)՝ հաճախորդի արտահայտած բանավոր բողոքին անմիջապես կամ սեղմ ժամկետներում պատշաճ և արդար լուծում տալու նպատակով:
- Բողոքի պատասխանով հաճախորդի չբավարարված լինելու դեպքում առաջարկի հաճախորդին բողոքը ներկայացնել գրավոր եղանակով:

ԳԼՈՒԽ 7. ԵԶՐԱՓՈՒԿ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

7.1. Կանոնակարգի դրույթները գործում են այնքանով, որքանով չեն հակասում ՀՀ գործող օրենսդրությանը և ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերին:

7.2. Կանոնակարգով սահմանված պարտականությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու դեպքում, դրա մասին հայտնվում է Գործադիր տնօրենին, որից հետո 10-օրյա ժամկետում հաշվետվության տեսքով ներկայացվում են Գործադիր տնօրենին, նշելով պատճառները և լուծման ուղիները,

7.3. Կանոնակարգի դրույթների պահապանման վերահսկման համար պատասխանատու է Կազմակերպության Գործադիր տնօրենը:

Հավելված 1

«ՍՄԱՐԹ ԿՐԵԴԻՏ»

ունիվերսալ վարկային կազմակերպություն
սահմանափակ պատասխանատվությամբ
ընկերության հաճախորդների
բողոքների և դիմումների
քննության կանոնակարգի

**«Սմարթ Կրեդիտ» ՈւՎԿ ՍՊ Ընկերության
գործադիր տնօրեն՝ Նշան Մելիքսեթյանին**

Դիմողի Անուն Ազգանուն

Դիմողի անձնագրային տվյալներ

Բնակության կամ էլ. հասցե, որին
պետք է ուղարկվի պատասխանը

Հեռախոսահամար

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Ստորագրելով սույն բողոքը՝ ես հաստատում եմ, որ ինձ տրամադրվել է
«Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» փաստաթուղթը**

Դիմող՝

Հավելված 2
«ՍՄԱՐԹ ԿՐԵԴԻՏ»
ունիվերսալ վարկային կազմակերպություն
սահմանափակ պատասխանատվությամբ
ընկերության հաճախորդների
բողոքների և դիմումների
քննության կանոնակարգի

ՄՏԱՑԱԿԱՆ

Բողոք-պահանջի նույնականացման համար _____

Սույն ստացականը հավաստում է ____ . ____ . 2021թվականին բողոքի ստացման փաստը:

Տեղեկացնում ենք նաև, որ սույն բողոքի հետ կապված հարցերով կարող եք դիմել «Սմարթ Կրեդիտ» ՈւՎԿ ՍՊ Ընկերության բողոքների ստացման համար պատասխանատու աշխատակցին՝ զանգահարելով 060 522 225 հեռախոսահամարով, կամ գրելով Ընկերության էլ. փոստին՝ info@smartcredit.am:

Բողոք-պահանջը ընդունող աշխատակից՝

_____ /
Անուն Ազգանուն

_____ / _____
ստորագրություն / ստացման ամսաթիվ