


Հաստատված է

«ՏՈՆՏՈՆ» ինվեստիցիոն սահմանափակ  
պատասխանատվությամբ ընկերության  
մասնակիցների արտահերթ ընդհանուր ժողովի  
19/05/2017թ. թիվ 767 արձանագրությամբ

Կազմված է 2 օրինակից  
օրինակ 

տնօրեն՝

Գ. Առաքելյան



## «ՏՈՆՏՈՆ» ՍՊԸ

Հաճախորդների բողոքների քննարկման  
գործընթացը կարգավորող կանոններ

Երևան 2017թ.

Մույն կանոնները կարգավորում են «ՏՈՆՏՈՆ» ինվեստիցիոն սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերությանը (այսուհետ՝ Ընկերություն) իր հաճախորդների կողմից ներկայացված ներդրումային ծառայություններին առնչվող բողոքների ընդունման, գրանցման և քննարկման ընթացակարգերը:

Ընկերության բողոքների քննարկման գործընթացը կարգավորող կանոնները մշակված են «Արժեթղթերի շուկայի մասին», «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքներին, ՀՀ կենտրոնական բանկի կողմից սահմանված նորմատիվ իրավական ակտերին, այլ օրենքներին և Ընկերության ներքին իրավական ակտերին համապատասխան:

Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների քննարկման նպատակն է Ընկերության կողմից հաճախորդին ծառայությունների մատուցման ընթացքում հնարավոր խախտումների և դրանց հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացումը:

### **Հասկացությունները**

Մույն կանոնների իմաստով.

«**Հաճախորդ**» - անձ, որն օգտվում է Ընկերության ծառայություններից, կամ որը դիմել է Ընկերությանը այդ ծառայությունից օգտվելու նպատակով:

«**Բողոք**» - հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ձևով ներկայացված բողոք, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:

«**Պատասխանատու աշխատակից**» - Ընկերության համապատասխան աշխատակից, որի պարտականությունների մեջ մտնում է հաճախորդների կողմից բողոքի ընդունումը և անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրումը:

«**Ֆինանսական համակարգի հաշտարար**» - «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված հաճախորդների կողմից Ընկերության դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ:

«**Ներքին վերահսկողության և աուդիտի ծառայություն**» - Ընկերության կառուցվածքային ստորաբաժանում, որն իրականացնում է ներքին վերահսկողությունը:

### **Կանոն 1. Հաճախորդին տրամադրվող տեղեկատվությունը**

1.1 Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը նախ բանավոր ծանոթացնում է Ընկերության՝ բողոքների քննարկման գործընթացը կարգավորող կանոններին և հաճախորդի ցանկության դեպքում տրամադրում կանոնակարգը:

1.2 Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդին բանավոր տեղեկացնում է նաև այն մասին, որ վերջինիս բողոքը համարվում է տրված Ընկերությանը հաճախորդի կողմից գրավոր՝ առձեռն, փոստով, էլետրոնային փոստով կամ ֆաքսիմիլային կապով ներկայացնելու դեպքում:

1.3 Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է ընկերության կողմից լրացված Ինչ անել եթե բողոք ունեք ձևաթերթը, վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (Հավելված 3), ինչպես նաև հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 1):

### **Կանոն 2. Բողոքների ընդունման ընթացակարգը**

2.1 Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդի բողոքը ստանալուց անմիջապես հետո, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը նրան է տրամադրում բողոք ստանալու փաստը հավաստող ստացականը (Հավելված 4):

2.2 Հաճախորդների բողոքներն ընդունվում են յուրաքանչյուր աշխատանքային օր՝ ժամը 09:30-ից մինչև ժամը 18:00-ն:

2.3 Ընկերությունը պարտավորվում 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:

2.4 Ընկերությանը տրվող բողոքը կարող է մերժվել այն դեպքում, երբ այն կազմված չէ սույն կանոններին համապատասխան:

### **Կանոն 3. Բողոքների քննարկման և պատասխանների ներկայացման կարգն ու ժամկետները**

3.1 Պատասխանատու աշխատակիցն Ընկերության կառուցվածքային ստորաբաժանումների հետ համատեղ ուսումնասիրում և քննարկում է ստացված բողոքները, նախապատրաստում հիմնավոր և ամբողջական գրավոր պատասխան և ներկայացնում տնօրենի հաստատմանը:

3.2 Բողոքի պատասխանը հանձնվում է հաճախորդին առձեռն կամ ուղարկվում է բողոքում նշված եղանակով:

3.3 Բողոքը ստանալու պահից 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ընկերությունը հաճախորդին գրավոր տրամադրում է վերջնական պատասխան:

3.4 Բողոքի պատասխանը կազմվում է հավելված 2-ին համապատասխան, ստորագրվում տնօրենի կողմից և վավերացվում է Ընկերության կնիքով: Ընդ որում, եթե բողոքը մերժվում է կամ բավարարվում մասնակի, ապա պատասխանին կցվում է նաև վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (Հավելված 4):

3.5 Բողոքը ստանալուց հետո 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին գրավոր պատասխան չտրամադրելու դեպքում հաճախորդը օրենքով սահմանված կարգով կարող է պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

### **Կանոն 4. Այլ դրույթներ**

4.1 Ներքին վերահսկողության և աուդիտի ծառայությունը պարբերաբար վերլուծում է հաճախորդների բողոքների ուսումնասիրության արդյունքները՝ առաջացման պատճառներն ու հիմքերը վերացնելու նպատակով:

4.2 Ներքին վերահսկողության և աուդիտի ծառայությունը յուրաքանչյուր ամսվա վերջին աշխատանքային օրը ստուգում է գրանցամատյանը և գրանցամատյանի ճշտությունը, վերլուծում և ստուգում է օրենքի պահանջների պատշաճ կատարումը:

**ԲՈՂՈՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀԱՅՏ N \_\_\_\_**

**Հաճախորդի տվյալներ՝**

Անվանում/անուն, ազգանուն, հայրանուն -----  
Բնակության (գործունեության) վայր -----  
Անձնագրի տվյալներ (Ֆիզ. անձի համար) -----  
ՀՎՀՀ (իրավաբանական անձանց համար) -----  
Կապի միջոցներ -----  
Ընկերությունը բողոքի պատասխանը -----  
հաճախորդին տրամադրելու է (հասցե/էլեկտրոնային հասցե/ֆաքս) -----

**ԲՈՂՈՔ Ի ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*(Եթե հատկացված տեղը չի բավականացնում, Դուք կարող եք բողոքը շարադրել առանձին թերթիկի վրա և կցել հայտին)*

**Հաճախորդի ստորագրություն**

**Ներկայացման ամսաթիվ**

.....  
Ընկերության նշումների համար

### ԲՈՂՈՔԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆ

**Հաճախորդի տվյալներ՝**

Անվանում/անուն, ազգանուն, հայրանուն -----

Բնակության (գործունեության) վայր -----

Անձնագրի տվյալներ (ֆիզ. անձի համար) -----

ՀՎՀՀ (իրավաբանական անձանց  
համար) -----

Կապի միջոցներ -----

Ի պատասխան Ձեր «\_\_» «\_\_\_\_\_» 20 թ. N \_\_ ԲՈՂՈՔԻ

«ՏՈՆՏՈՆ» ՍՊԸ-ն \_\_\_\_\_ :

մերժում, մասնակի կամ ամբողջությամբ բավարարում է պահանջը

**Հիմնավորում՝**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ :

**Ընկերության պատասխանատու անձի տվյալները**

Անվանում/անուն, ազգանուն, հայրանուն -----

Զբաղեցրած պաշտոնը -----

Հեռախոս -----

Էլեկտրոնային հասցե -----

*Բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում դուք կարող եք դիմել վերը նշված ընկերության պատասխանատու անձին:*

*Եթե Ձեզ չի բավարարում Ձեր բողոքի Ընկերության գրավոր պատասխանը, ապա Ձեր իրավունքները պաշտպանելու նպատակով տասնօրյա ժամկետում կարող եք դիմել դատարան, ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ ՀՀ կենտրոնական բանկ:*

Տնօրեն \_\_\_\_\_

**Կ. Տ.**

## ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԲԱՑԱՏՐԱԿԱՆ ԱՄՓՈՓԱԳԻՐ

### ՈՒ Շ Ա Դ Ր ՈՒ Թ Յ ՈՒ Ն

Հարգելի հաճախորդ, Ձեր իրավունքները կարող են պաշտպանվել ինչպես դատական կարգով, այնպես էլ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

Դատարան դիմելու դեպքում Ձեր և Ընկերության միջև ծագած վեճը լուծում է դատարանը: Դուք կարող եք դիմել դատարան բողոքի քննության ցանկացած փուլում: Դատարանի վճիռը չի կարող վերանայվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու դեպքում Ձեր և Ընկերության միջև ծագած վեճը լուծում է Հաշտարարը՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի ծառայություններն ԱՆՎՃԱՐ են:

Բողոք ունենալու դեպքում Դուք նախևառաջ պետք է դիմեք Ընկերությանը: Վերջինս պարտավոր է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխանել Ձեր բողոքին: 10 օրից պատասխանը ստանալուց հետո կամ, եթե պատասխան չեք ստացել, առանց դրա, Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը, եթե՝

1. Բողոքը Ընկերություն ներկայացնելուց հետո դեռ չի անցել 10 աշխատանքային օր,
2. Դուք չեք պահանջում դրամական կամ այլ գույքային հատուցում, Ձեր կողմից պահանջվող հատուցումը գերազանցում է 10 միլիոն դրամը (կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը),
3. Ընկերության պատասխանը ստանալուց հետո անցել է ավելի քան վեց ամիս,
4. Ձեր կողմից բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել մինչև 2008թ. օգոստոսի 2-ը:

Զգուշացնում ենք մաս, որ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը, եթե այն քննվում է դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) կողմից կամ արդեն իսկ առկա է այդ բողոքի վերաբերյալ դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) վճիռը:

#### Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

Հաշտարար՝	Փիրուզ Մարգարյան
Գտնվելու վայրը՝	0010, ՀՀ, ք. Երևան, Մ. Խորենացու փող. 15, «Էլիտ Պլազա» բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ
Հեռ.՝	(374 10) 58-23-22, 58-23-24
Էլ. հասցե՝	<a href="http://www.fsm.am/contacts">http://www.fsm.am/contacts</a>
Ֆաքս՝	(374 10) 58-24-21
Կայք՝	<a href="http://www.fsm.am/">http://www.fsm.am/</a>

**Հարգելի հաճախորդ, հայտնում ենք Ձեզ, որ «ՏՈՆՏՈՆ» ՍՊԸ-ն չի հրաժարվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից: Դա նշանակում է, որ «ՏՈՆՏՈՆ» ՍՊԸ-ն կարող է որոշ դեպքերում դատական կարգով վիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Ընկերության դեմ կայացված որոշումները:**

Դուք կարող եք նաև բողոքներով դիմել ՀՀ կենտրոնական բանկ: Տեղեկացնում ենք, որ Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ լուծել Ձեր և Ընկերության միջև վեճերը, սակայն կարող է վերջինիս նկատմամբ կիրառել պատասխանատվության միջոցներ, եթե պարզվի, որ Ընկերությունը խախտել է օրենքի պահանջները:

### **ՀՀ կենտրոնական բանկ**

Գտնվելու վայրը՝	ՀՀ, ք.Երևան - 0010, Վազգեն Սարգսյան 6,
Հեռ.՝	(374 10) 583 841
Էլ. հասցե՝	<a href="mailto:mcba@cba.am">mcba@cba.am</a>
Ֆաքս՝	(374 10) 523 852
Կայք՝	<a href="http://www.cba.am">www.cba.am</a>

Հարգելի հաճախորդ, հայտնում ենք, որ եթե Ձեր և «ՏՈՆՏՈՆ» ՍՊԸ-ի միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, դա նշանակում է, որ Ընկերության հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: Դուք գրկվում եք Ընկերության հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերի կապակցությամբ դատարան դիմելու իրավունքից: Արբիտրաժային տրիբունալի վճիռները, որպես կանոն, դատարանի կողմից վերանայման ենթակա չեն:

## Բողոքի ստացական

Բողոքի նույնականացման համարը	_____
Ստացման ամսաթիվը	_____
	(օր/ամիս/տարի)
Ընկերության պատասխանատու աշխատակից	_____
	(անուն, ազգանուն, հայրանուն)
Պատասխանատու աշխատակցի ստորագրությունը	_____

**Հաճախորդի բողոքը Ընկերության կողմից համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով), ինչպես նաև ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում:**

**Հաճախորդը ցանկության դեպքում կարող է ձեռք բերել բողոքների քննության՝ Ընկերության ներքին կանոնները:**

**Ընկերությունը բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին տրամադրում է ընկերության կողմից լրացված Ինչ անել եթե բողոք ունեք ձևաթերթը, վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը և հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:**



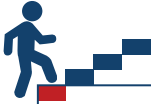
Հաստատված է ՀՀ ԿԲ խորհրդի 2017թ.-ի փետրվարի 17-ի թիվ 45-Ն որոշմամբ

«Հավելված 3  
ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի  
2009 թվականի հուլիսի 28-ի  
թիվ 225-Ն որոշման Հավելվածի



# ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ

Կազմակերպության լոգոն



**1** ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ  
ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ



**2** ԴԻՄԵՔ



10 օր անց

**3** ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ  
ՊԱՏԱՍԻԱՆԻՆ



Բավարարված չէ՞ք

**4** ԴԻՄԵՔ

Կազմակերպության  
աշխատակից պարտավոր է.

- Ձեզ **նուղղորդել** բողոքների հարցերով պբաղվող աշխատակցի մոտ.
- **Տրամադրել** հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

Պատասխանատու  
աշխատակիցը պարտավոր է.

- **Տեղեկացնել** Ձեր իրավունքների և բողոքների քննության գործընթացի մասին.
- **Տրամադրել** կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձևը:

Կազմակերպության անվանումը

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով

@

✉

- **Նշեք** Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:
- Անպայման **վերցրեք** ստացականը և պահպանեք մինչև հարցի վերջնական լուծումը:

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

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ



## ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, Եթե.

- \$իսկական անձ եք,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային վեկույցում ներառված տեղեկատվությանը,
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում,
- բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում,
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,
- բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008 թ. 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:
- Պայմանագրի կնքելիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից. 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:

## ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ. Խորենացի փողոց 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 10 592 697, consumerinfo@cba.am):

- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը Ձեր հարցը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրով նախևառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (քայլ 2):

## ԴԱՏԱՐԱՆ

- Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան.
- Դատարանի վճիռը ենթակա չէ վերանայման ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

Հարցերի դեպքում դիմեք

Հաստատված է ՀՀ ԿԲ խորհրդի 2017թ.-ի ~~փետրվարի 17~~-ի թիվ ..45...-Ն որոշմամբ

«Հավելված 4  
ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի  
2009 թվականի հուլիսի 28-ի  
թիվ 225-Ն որոշման Հավելվածի