

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 1/10 REFPRO-BSC-COP-4.6-00
		Կազմվել է՝ 22/01/2021
		Փոփոխվել է՝ 29/12/2021

Մասնակիցների դժգոհությունների և բողոք-պահանջների քննարկման ընթացակարգ	
Նպատակը	«ԱՄՈՒՆԴԻ-ԱԿԲԱ ԱՍԵԹ ՄԵՆԵՋՄԵՆԹ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Ընկերություն) հաճախորդների դժգոհությունների և բողոք-պահանջների քննարկման ընթացակարգը (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) սահմանում է Հաճախորդներից ստացված Դժգոհությունների և Բողոք-պահանջների արագ և արդյունավետ քննարկման համար իրականացվող գործողությունները: Սույն Ընթացակարգով Ընկերությունը կարգավորում է նաև իր և Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջև փոխհարաբերությունները:
Կարգավորում	Amundi Group: REFPRO-BSC-COP-4.6-00 - Complaints Handling procedure «Հաճախորդի բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» ՀՀ ԿԲ կանոնակարգ 8/04 «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման եվ գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ եվ սկզբունքներ» ՀՀ ԿԲ կանոնակարգ 8/07 «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենք
Հիմնական կանոն	Ընկերությունը պետք է ըստ սահմանված ժամկետների ուսումնասիրի իր կողմից կառավարվող ֆոնդերի շահառուներից ստացված Դժգոհությունները և Բողոք-պահանջները, համոզվի, որ Դժգոհությանը տրված պատասխանում ներառված տեղեկատվությունը ճիշտ է և տեղին, պահպանի յուրաքանչյուր Դժգոհության և դրա լուծման համար իրականացվող միջոցառումների վերաբերյալ գրառումները:
Գործունեության ոլորտ	Պարտադիր կուտակային կենսաթոշակային ֆոնդերի կառավարում:
Առնչվող գործընթացներ	Ծառայությունների մարկետինգային հաղորդակցություններ, Մասնակիցների հետ փոխհարաբերություններ

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 2/10 REFPRO-BSC-COP-4.6-00
		Կազմվել է՝ 22/01/2021
		Փոփոխվել է՝ 29/12/2021

Գործող անձինք	Ընկերության ամբողջ անձնակազմ, ղիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատու, Հաղորդակցությունների և Համապատասխանության ստորաբաժանումների պատասխանատուներ, գործադիր տնօրեն և/կամ տեղակալ:
---------------	---

Մանրամասն ընթացակարգ

	1. Սահմանումներ Սույն Ընթացակարգում օգտագործվող սահմանումներն ունեն հետևյալ նշանակությունը. - «Օրենք»՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին՝ Հայաստանի Հանրապետության օրենքը, - «Ֆինանսական համակարգի հաշտարար» (ՖՀՀ)՝ Օրենքով վերապահված լիազորություններն իրացնելու միջոցով հաճախորդների կողմից Ընկերության դեմ ներկայացված Բողոք-պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ, - «Մասնակից»՝ ֆիզիկական անձ, ով ՀՀ օրենսդրության համաձայն հանդիսանում է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների շահառու: , - «Դժգոհություն»՝ Հաճախորդի կողմից ներկայացված հիմնավորված կամ անհիմն բողոք, որը ներկայացվել է գրավոր կամ այլ ընդունելի միջոցներով, - «Բողոք-պահանջ»՝ Ֆինանսական հետևանք ունեցող դժգոհություն, որի դեպքում Մասնակիցը փոխհատուցվում է տեղի ունեցած սխալի համար:, - «Պատասխանատու աշխատակից»՝ Ընկերության Հաղորդակցությունների պատասխանատու, ով պատասխանատու է բողոք-պահանջների ընդունման, վարման և գրանցման, ինչպես նաև սույն Ընթացակարգով սահմանված գործառույթների համար: Սույն ընթացակարգում օգտագործված այլ հասկացություններ ունեն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքում և այլ
--	--

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 3/10 REFPRO-BSC-COP-4.6-00
		Կազմվել է՝ 22/01/2021
		Փոփոխվել է՝ 29/12/2021

	օրենքներում ունեցած նշանակությունը: Սույն Ընթացակարգը չի կարող օգտագործվել հետևյալ դեպքերում. - Տեղեկատվության ստացման կամ սխալի ուղղման հարցում կամ առաջարկությունների արտահայտման կամ օգուտների ստացման միջնորդության դեպքերում, որոնք կարող են լինել գործարար բանակցությունների արդյունք և կարող են բերել ֆինանսական արտահոսքի, զեղչերի կամ բացառությունների կիրառման, - Իրավական կամ իրավաբանական բնույթի հարցումների դեպքում (փաստաբանի նամակ, պաշտոնական տեղեկացում, դատական ծանուցագիր, դատական ակտերի հարկադիր կատարման մարմինի հարցում), որոնք պետք է դիտարկվեն իրավաբանական վարչության կողմից որպես նախադատական և դատական դեպքերում կիրառվող գործընթացների մի մասը, - Կարգավորող մարմնից ստացված հարցումներ: 2. Դժգոհությունների և Բողոք-պահանջների ներկայացման գործընթացը Ընկերությունը պարտավոր է քննել Մասնակցի Բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է խնդրի կամ հնարավոր խնդրի մասին: Դժգոհությունը կամ Բողոք-պահանջը կարող է ստորագրել Հաճախորդի ներկայացուցիչը: Այդ դեպքում պետք է կցվի ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագրի պատճենը: Ընկերության կողմից Դժգոհությունը կամ Բողոք-պահանջն ընդունելու, քննելու և որոշում կայացնելու կապակցությամբ
--	---

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 4/10 REFPRO-BSC-COP-4.6-00
		Կազմվել է՝ 22/01/2021
		Փոփոխվել է՝ 29/12/2021

	Հաճախորդից որևէ վճար չի գանձվում: Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է Մասնակցի Դժգոհությունը կամ Բողոք-պահանջը, կամ ում Մասնակիցը հայտնել է Դժգոհություն կամ Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, վերջինիս սուղորդում է Պատասխանատու աշխատակցի մոտ: Աշխատակիցը նաև պետք է տեղեկացնի Պատասխանատու աշխատակցին և Համապատասխանության գծով պատասխանատուին հնարավոր Դժգոհության կամ Բողոք-պահանջի մասին: - Բողոք-պահանջը համարվում է տրված Մասնակցի կողմից գրավոր ներկայացնելու դեպքում, ինչպես նաև էլեկտրոնային կարգով (ինտերնետով) Ընկերության էլեկտրոնային հասցեին՝ info-armenia@amundi.com-ին, ուղարկելու դեպքում: Այն պետք է պարունակի մանրամասն անհրաժեշտ տեղեկություններ, - Մասնակիցը կարող է ձեռք բերել սույն ընթացակարգի պատճենը: 3. Բողոք-պահանջի սահմանումը Հավանական դժգոհությունը ստանալուց անմիջապես հետո Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է այն Համապատասխանության գծով պատասխանատուին՝ սկզբնական վերլուծություն իրականացնելու համար: Ռիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատուն վերլուծում է դրա բովանդակությունը և որոշում է, արդյոք դա կարող է դիտարկվել որպես Դժգոհություն կամ Բողոք-պահանջ, կամ չի կարող: 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդին պետք է տրվի ստացական. - Եթե Դժգոհությունը կամ Բողոք-պահանջը ստացվել է թղթային եղանակով, ապա Պատասխանատու աշխատակիցը Մասնակցին է տրամադրում թղթային ստացական (Հավելված 4), - Եթե Դժգոհությունը կամ Բողոք-պահանջը ստացվել է
--	---

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 5/10 REFPRO-BSC-COP-4.6-00
		Կազմվել է՝ 22/01/2021
		Փոփոխվել է՝ 29/12/2021

	Էլեկտրոնային փոստի միջոցով, ապա Պատասխանատու աշխատակիցը Մասնակցին էլեկտրոնային հասցեին է ուղարկում էլեկտրոնային ստացական (Հավելված 5): Բողոք-պահանջների դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին է տրամադրում. - Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (Հավելված 1), - Ընկերությունում Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը (Հավելված 2), - Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 3): Բոլոր Դժգոհությունները և Բողոք-պահանջները գրանցվում են Մուտքային փաստաթղթերի մատյանում, ինչպես նաև Դժգոհությունների և Բողոք-պահանջների տվյալների բազայում՝ ռիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատուի կողմից: Բացի այդ, Պատասխանատու աշխատակիցը, ստացված բողոքների վերաբերյալ վարում է էլեկտրոնային տեղեկատվական շտեմարան՝ ըստ ԿԲ 8/07 կանոնակարգի հավելված 1-ի 2և 7-ի (Հավելված 6): Ստացված Դժգոհությունների և Բողոք-պահանջների վերաբերյալ գրառումներն Ընկերության կողմից պետք է պահպանվեն առնվազն 7 տարի՝ ստացման ամսաթվից հետո: 4. Քննության փուլ Ռիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատուն տեղեկացնում է Գործադիր տնօրենին: Ռիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատուն կարող է քննարկել Դժգոհության կամ Բողոք-պահանջի բովանդակությունը բոլոր շահագրգիռ անձանց հետ (իրավաբաններ, կառավարիչներ և այլն): Դժգոհության կամ Բողոք-պահանջի քննությունից հետո Ռիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատուն ներկայացնում է համապատասխանության կարծիք, որպեսզի Հաճախորդին տրվող
--	--

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 6/10 REFPRO-BSC-COP-4.6-00
		Կազմվել է՝ 22/01/2021
		Փոփոխվել է՝ 29/12/2021
	պատասխանն ուղարկվի 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Ընկերությունը Կենտրոնական բանկին տեղեկացնում է Դժգոհության կամ Բողոք-պահանջի վերաբերյալ, եթե այն կարող է ունենալ համակարգային ազդեցություն: 5. Մասնակցին տրվող պատասխանը Մասնակցին ուղարկվող պատասխանը պետք է պարունակի. - Ընկերության հստակ դիրքորոշումը Մասնակցի Բողոք-պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ, - Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը, - Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու աշխատակցի տվյալները, - տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Մասնակիցը կարող է դիմել վերևի ենթակետում նշված անձին, - տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել ՖՀՀ-ին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ կամ դատարան, - տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ՖՀՀ-ին: Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը տրամադրում է, իսկ եթե բողոքը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով, ապա ուղարկում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 3-ի.): 6. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ փոխհարաբերությունները	

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 7/10 REFPRO-BSC-COP-4.6-00
		Կազմվել է՝ 22/01/2021
		Փոփոխվել է՝ 29/12/2021
	Եթե Մասակիցը 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ընկերությունից չի ստանում պատասխան կամ վերջնական պատասխանը չի բավարարում նրան, ապա նա իրավունք ունի դիմելու ՖՀՀ-ին 6 ամսվա ընթացքում: ՖՀՀ-ը Մասնակցի կողմից իրեն ներկայացված Բողոք-պահանջի պատճենն ուղարկում է Ընկերությանը: Պատասխանատուն աշխատակիցը տեղեկացնում է գործադիր տնօրենին, նրա տեղակալին և ռիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատուն Բողոք-պահանջի ստացման վերաբերյալ և քննարկում է դրա բովանդակությունը բոլոր շահագրգիռ անձանց հետ: Ընկերության կամ Մասնակցի խնդրանքով ՖՀՀ-ը կարող է հրավիրել կողմերին՝ վերջիններիս բանավոր բացատրություններն ու պարզաբանումները ստանալու նպատակով: ՖՀՀ-ից ստացված բոլոր փաստաթղթերն ուսումնասիրելուց հետո ռիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատուն տալիս է համապատասխանության կարծիք՝ գրավոր եղանակով: Հիմնվելով համապատասխանության կարծիքի վրա նա պետք է պատասխան նամակ ուղարկի ՖՀՀ-ին Բողոք-պահանջը ստանալուց 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Նամակում արտահայտվում է Ընկերության հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի Բողոք-պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ: Պատասխան նամակին կցվում են նաև Բողոք-պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև ՖՀՀ-ի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ:	

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 8/10 REFPRO-BSC-COP-4.6-00
		Կազմվել է՝ 22/01/2021
		Փոփոխվել է՝ 29/12/2021

Վերահսկողական համակարգ	Ստացված Դժգոհությունների և Բողոք-պահանջների գծով իրականացվում են եռամսյակային ստուգումներ: Ստուգումների արդյունքների վերաբերյալ եռամսյակային կտրվածքով հաշվետվություն է ներկայացվում ներքին վերահսկողության հանձնաժողովին և Ամունդի Գրուպի Համապատասխանության ստորաբաժանմանը:
Հավելվածներ	Հավելված 1. Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիր, Հավելված 2. Ընկերության դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթաց Հավելված 3. Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձև Հավելված 4. Հաճախորդի դժգոհության կամ բողոք-պահանջի ստացական Հավելված 5. Հաճախորդի դժգոհության կամ բողոք-պահանջի էլեկտրոնային ստացական Հավելված 6. Ստացված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվական շտեմերան: Հավելված 7. Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք:

Հավելված 1

Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիր

Հավելված 1
Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական
բանկի խորհրդի 2009 թվականի հուլիսի 28-ի

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 9/10 REFPRO-BSC-COP-4.6-00
		Կազմվել է՝ 22/01/2021
		Փոփոխվել է՝ 29/12/2021

թիվ 225-Ն որոշման Հավելվածի

Ուշադրություն. սիրելի՛ հաճախորդ, Ձեր իրավունքները կարող են պաշտպանվել ինչպես դատական կարգով, այնպես էլ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

➤ Դատարան դիմելու դեպքում Ձեր և «Ամունդի-ԱԿԲԱ Ասեթ Մենեջմենթ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Ընկերություն) 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:

Ընկերությունը 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 Ընկերությանը 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 նաև, 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 Սարգսյան
Գտնվելու վայրը՝ Մ. Խորենացի փող. 15,
0010 Երևան, Հայաստան
Հեռ՝ +(37410) 58-23-22, 58-23-21
Էլ. հասցե՝ info@fsm.am

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 10/10 REFPRO-BSC-COP-4.6-00
		Կազմվել է՝ 22/01/2021
		Փոփոխվել է՝ 29/12/2021

Ֆաքս՝ + (37410) 58-24-21

Կայք՝ www.fsm.am

Կուտակային կենսաթոշակային համակարգին միացած հարգելի՛ Մասնակից, հայտնում ենք Ձեզ, որ Ընկերությունը չի հրաժարվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից: Դա նշանակում է, որ Ընկերությունը կարող է որոշ դեպքերում դատական կարգով վիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Ընկերության դեմ կայացված որոշումները:

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

ՀՀ Կենտրոնական բանկ

Հասցե՝ ք.Երևան, Վազգեն Սարգսյան 6
Հեռ.՝ (+374 10) 58 38 41
Էլ. հասցե՝ mcba@cba.am
Ֆաքս՝ (374 10) 523 852
Կայք՝ www.cba.am

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

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 1/3 REFPRO-BSC-COP-4.6-00
		Կազմվել է՝ 22/01/2021
		Փոփոխվել է՝ 29/12/2021

Հավելված 2

‘Ամունդի-ԱԿԲԱ ասեթ մենեջմենթ’ ՓԲԸ

Ընկերության դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթաց

Հավելված 2

Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի
խորհրդի 2009 թվականի հուլիսի 28-ի
թիվ 225-Ն որոշման Հավելվածի

- Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից ընկերության դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված է ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:

- Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը ներառում է բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների տրամադրումը, հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և ընկերության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը:

ՔԱՅԼ 1. Ծանոթացեք ձեր իրավունքներին եվ բողոք-պահանջի քննության գործընթացին

- Ընկերության ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ տվյալ գլխամասային գրասենյակում կամ մասնաճյուղում պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

- Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը՝

- ✓ տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, ընկերությունում բողոք-պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին,

- ✓ տրամադրում է Հաճախորդների վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոք-պահանջների քննության՝ ընկերության ներքին կանոնները և Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձևը:

- ✓ Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջի ՀԱՅՏԸ:

ՔԱՅԼ 2. Լրացրեք բողոք-պահանջը եվ պահպանեք ստացականը

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 2/3 REFPRO-BSC-COP-4.6-00
		Կազմվել է՝ 22/01/2021
		Փոփոխվել է՝ 29/12/2021

- Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.
Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային հասցեով (ք. Երևան, Վ. Սարգսյան 10, 100-101 տարածք): Հայտը ներկայացնելիս ընկերությունից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:

- Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.
Ընկերությունը ուսումնասիրում է բողոք-պահանջը և որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

- Բողոք-պահանջի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին
Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Ընկերությունը ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան:

Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝ ընկերության հստակ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել), թե բողոք-պահանջի քննության արդյունքը ի՞նչ փաստերի վրա է հիմնվում, բողոք-պահանջի քննության գործընթացի համար պատասխանատու ստորաբաժանման և (կամ) անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ում կարող եք դիմել նաև բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում, ինչպես նաև այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պատշապանելու համար ինչ միջոցառումներ կարող է ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին:

Գրավոր պատասխանը Ձեզ կներկայացվի Ձեր կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով:

ՔԱՅԼ 3. Ծանոթացեք պատասխանին

Ծանոթացեք Ընկերության կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունը: Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք Պատասխանում նշված անձի հետ:

ՔԱՅԼ 4. Եթե բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը ձեզ չի բավարարում

Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում ընկերության կողմից պատասխան չեք ստացել կամ բավարարված չեք բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանով, Դուք իրավունք ունեք պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին :

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 3/3 REFPRO-BSC-COP-4.6-00
		Կազմվել է՝ 22/01/2021
		Փոփոխվել է՝ 29/12/2021

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան
Գտնվելու վայրը՝ Մ. Խորենացի փող. 15,
 0010 Երևան, Հայաստան
Հեռ՝ +(37410) 58-23-22, 58-23-21
Էլ. հասցե՝ info@fsm.am
Ֆաքս՝ + (37410) 58-24-21
Կայք՝ www.fsm.am

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 1/1 REFPRO-BSC-COP-4.6-00
		Կազմվել է՝ 22/01/2021
		Փոփոխվել է՝ 29/12/2021

Հավելված 3

Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձև

“Ամունդի-ԱԿԲԱ ասեթ մենեջմենթ” ՓԲԸ
Գործադիր տնօրենին
Վ. Սարգսյան 10, տարածքներ 100-101,
0010 Երևան, Հայաստան

Հաճախորդի անուն, ազգանուն

Գրանցման և փոստային հասցեներ

Հեռախոս

Էլ. հասցե

Բողոք-պահանջի նկարագրությունը

Հաճախորդ _____
անուն, ազգանուն ստորագրություն ամսաթիվ

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 1/1 REFPRO-BSC-COP-4.6-00
		Կազմվել է՝ 22/01/2021
		Փոփոխվել է՝ 29/12/2021

Հավելված 4

Հաճախորդի դժգոհության կամ բողոք-պահանջի ստացական

Հարգելի _____:

Մենք ստացել ենք Ձեր դժգոհությունը (բողոք-պահանջը) _____ ամսաթիվ _____:

Մեր պատասխանը Ձեզ կուղարկվի 10 աշխատանքային օրերի ընթացքում: Մինչ այդ ժամկետի ավարտը, անհրաժեշտության դեպքում, մենք կապ կհաստատենք Ձեզ հետ:

Ձեր դժգոհության(բողոք-պահանջի) քննության համար պատասխանատու անձը մեր Ռիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատու _____ է:

Պատասխանատու աշխատակից _____
անուն, ազգանուն
ստորագրություն

Ամսաթիվ _____

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 1/3 REFPRO-BSC-COP-4.6-00
		Կազմվել է՝ 22/01/2021
		Փոփոխվել է՝ 29/12/2021

Հավելված 5

Հաճախորդի դժգոհության կամ բողոք-պահանջի էլեկտրոնային ստացական

Հարգելի _____:

Մենք ստացել ենք Ձեր դժգոհությունը (բողոք-պահանջը) _____ ամսաթիվ _____:

Մեր պատասխանը Ձեզ կուղարկվի 10 աշխատանքային օրերի ընթացքում: Մինչ այդ ժամկետի ավարտը, անհրաժեշտության դեպքում, մենք կապ կհաստատենք Ձեզ հետ:

Ձեր դժգոհության(բողոք-պահանջի) քննության համար պատասխանատու անձը մեր Ռիսկերի և համապատասխանության գծով պատասխանատու _____ է:

Պատասխանատու աշխատակից _____

անուն, ազգանուն

Ամսաթիվ _____

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 2/3 REFPRO-BSC-COP-4.6-00
		Կազմվել է՝ 22/01/2021
		Փոփոխվել է՝ 29/12/2021

Հավելված 6



Appendix 6-
CHP.xlsx

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Էջ : 3/3 REFPRO-BSC-COP-4.6-00
		Կազմվել է՝ 22/01/2021
		Փոփոխվել է՝ 29/12/2021

Հավելված 7.

ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵՔԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ	
 1	Մանրացեք Ձեր իրավունքներին
Ամունդի-ԱԿԲԱ-ի յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է՝ • Ձեզ ուղղորդել բողոքների հարցերով զբաղվող աշխատակցի մոտ. • Տրամադրել հարցրողական համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):	
Մմուռդի-Ակբա Անեթ Մենեջմենթ» ՓԲԸ Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով՝ info-armenia@amundi.com ՀՀ, Երևան 0010, Վ.Սարգսյան 10, 100-101 տարածքներ +374 11 310000 Ձեր բողոքը կարող էք ներկայացնել նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով	
 2	ԴԻՄԵՔ
 3	10 օր անց
 4	Մանրացեք պատասխանին
Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում 10 (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) աշխատանքային օրվա ընթացքում	
ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐՈՒՄ, ԵՔԵ. • 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 ՄԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ (Երևան, 0010, Մ. Խորենացի փողոց 15, Էլիտ Պլազա բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374060 701111, info@fsm.am)	
ՄԱՐԴԻՏԻՎԱԿԱՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ • Եթե Ձեր և Կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծախող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: • Պայմանագիրը կնքելիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից, և կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել: • Հիշեք, նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության անկայության 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:	

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում: (Երևան, 0010, Վ. Սարգսյան 8, +374 10 592897, consumerinfo@acba.am):
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրանքով նախնառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (քայլ 2):

Հարցերի դեպքում դիմեք

«Մմուռդի-ԱԿԲԱ Անեթ Մենեջմենթ» ՓԲԸ, ՀՀ, Երևան 0010, Վազգեն Մարգարյան 10, 100-101 (տարածք), (+374 11) 31-00-00, info-armenia@amundi.com