



Էքսպրենս Կրեդիտ
Ունիվերսալ վարկային կազմակերպություն

Կ Ա Ր Գ

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՑ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ՔՆՆՄԱՆ ԵՎ ԴՐԱՆՑ
ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԿԱՅԱՑՄԱՆ

ք.Երևան
2012թ.



1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1 Սույն կարգը սահմանում է <Էքսպրես Կրեդիտ ունիվերսալ վարկային կազմակերպություն > ՓԲԸ-ն, այսուհետև Ընկերություն, կողմից ֆիզիկական անձ հաճախորդներից վերջիններիս իրավունքների խախտման վերաբերյալ բողոքների ընդունման, քննման և դրանց վերաբերյալ որոշումների կայացման ընթացակարգը:
- 1.2 Հաճախորդներից բողոքների ընդունման և քննության պատասխանատու աշխատակից է համարվում Ընկերության աշխատակազմի ղեկավարը, այսուհետ՝ պատասխանատու աշխատակից, իսկ նրա բացակայության ժամանակ գործադիր տնօրենի տեղակալը

2. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄ

- 2.1 Բողոքները (Հավելված 1) հաճախորդից ընդունում է Պատասխանատու աշխատակիցը, որը հաճախորդին է տրամադրում <Ընկերության դեմ հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների քննության գործընթացը> (Հավելված 4):
- 2.2 Պատասխանատու աշխատակիցը ստուգում է բողոքում նշված և կից ներկայացված փաստաթղթերի համապատասխանությունը
- 2.3 Բողոքը հաճախորդից առձեռն ստանալուց պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդին է տրամադրում բողոքը ստանալու փաստը հավաստող ստացական: Ստացական է համարվում հաճախորդի բողոքի պատճենը, որի վրա դրված է Ընկերության նամակագրության մուտքի համարը, ընդունման ամսաթիվը, ժամը և աշխատակցի ստորագրությունը :
- 2.4 Այն դեպքում, երբ հաճախորդի բողոքի հետ կապված հարցերի բանավոր պարզաբանումը ձայնագրվում է, ապա աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին :

3. ԲՈՂՈՔԻ ՔՆՆՈՒՄԸ

- 3.1 Քննվում են այն գրությունները, որոնք Ընկերությունը դիտարկում է որպես բողոք՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք-պահանջ և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից, որը կապված է Ընկերության կողմից հաճախորդին մատուցվող ծառայությունների հետ:
- 3.2 Ընկերությունը պարտավոր է քննարկել հաճախորդի բողոքը, եթե այն ներկայացվել է 1 տարվա ընթացքում, սկսած այն պահից, երբ բողոքող հաճախորդը իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքների խախտման մասին :
- 3.3 Աշխատակիցը բողոքը ստանալուց քննում է այն տվյալ հաճախորդի վարկը սպասարկող վարկային մասնագետի կամ նրան փոխարինողի հետ և 5



աշխատանքային օրվա ընթացքում Վարկային կոմիտեին է ներկայացնում բողոքի վերաբերյալ իր գրավոր եզրակացությունը:

- 3.4 Վարկային կոմիտեի որոշումից հետո, պատասխանատու աշխատակիցը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում կազմում է Ընկերության գրավոր դիրքորոշում-պատասխանը բողոքի վերաբերյալ:
- 3.5 Հաճախորդին տրամադրվող վերջնական պատասխանը պետք է արտահայտի Ընկերության հստակ դիրքորոշումը հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ:
- 3.6 Հաճախորդին տրամադրվող պատասխանը պետք է պարունակի նշում ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու նրա իրավունքի մասին:

4. ԲՈՂՈՔԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ՀԱՆՁՆԵԼԸ

- 4.1 Պատասխանատու աշխատակիցը Ընկերության պատասխանը առկա լինելու դեպքում նույն օրը ուղղարկում է այն հաճախորդին պատվիրված նամակով, որում նշված է պատասխանատու աշխատակցի ազգանունը և հեռախոսահամարը:
- 4.2 Եթե Հաճախորդի բողոքը մերժված է կամ մասնակի բավարարված, ապա նամակ-պատասխանին կից ուղղարկվում է նաև <Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը> (Հավելված 4):
- 4.3 Ընկերության գրավոր պատասխանի պատճենը պետք է կցվի տվյալ հաճախորդի վարկային գործին: