Հրապարակային

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

Պատասխանատու ստորաբաժանում՝ Տեղեկատվական անվտանգության ստորաբաժանում	Հաստատված է՝ Գործադիր տնօրեն ՝ Գ.Գևորգյան

Առնչվող փաստաթղթեր	«ԼԵՆԴՄԱՐԿ ԿԱՊԻՏԱԼ» ՓԲԸ ՆԵՐԴՐՈՒՄԱՅԻՆ ԵՎ ՈՉ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ «ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ՆԵՐՔԻՆ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԱԿՏԵՐԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ ԵՎ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ 8/04
Տարածումը	«Լենդմարկ Կապիտալ» ՓԲԸ աշխատակազմ
Այլ դրույթներ	

1. Նպատակ

Սույն ընթացակարգը կարգավորում է «ԼԵՆԴՄԱՐԿ ԿԱՊԻՏԱԼ» փակ բաժնետիրական ընկերության հաճախորդների կողմից ներկայացված ներդրումային ծառայություններին առնչվող բողոքների ընդունման, գրանցման, քննարկման և վերջնական լուծման գործընթացը:

2. Հասկացությունները

Ընկերություն - «Լենդմարկ Կապիտալ» փակ բաժնետիրական ընկերություն:

Հաճախորդ - անձ, ով օգտվում է Ընկերության ծառայություններից, կամ ով դիմել է Ընկերությանը այդ ծառայությունից օգտվելու նպատակով:

Բողոք - հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր (այդ թվում էլեկտրոնային) 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 վայր, հեռախոսահամար և էլեկտրոնային հասցե), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:

Պատասխանատու աշխատակից - Ընկերության Գրասենյակի պատասխանատու աշխատակից, ում պարտականությունների մեջ մտնում է հաճախորդների կողմից բողոքների ընդունումը և դրանց շրջանառումը Ընկերությունում, ինչպես նաև անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրումը Հաճախորդին:

Սույն փաստաթուղթը հանդիսանում է «Լենդմարկ Կապիտալ» ՓԲԸ սեփականություն:
Ոչ լիազորված վերարտադրությունը արգելվում է:

3. Ընդհանուր դրույթներ

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

3.2. Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդին բանավոր տեղեկացնում է նաև այն մասին, որ վերջինիս բողոքը համարվում է տրված Ընկերությանը հաճախորդի կողմից գրավոր՝ առձեռն, փոստով, էլետրոնային եղանակով՝ ներառյալ՝ բջջային հավելվածներով (whatsapp,viber, messenger,..) կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով ներկայացնելու դեպքում:

3.3. Ընկերությունը ինտերնետային կայքում, ինչպես նաև իր Գրասենյակում տեղադրում է «Ի՞նչ անել եթե բողոք ունեք» ձևաթերթը (Հավելված 1):

3.4. Ընկերության 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):

3.5. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է «Ի՞նչ անել եթե բողոք ունեք» ձևաթերթը (Հավելված 1), հաճախորդի կողմից «Բողոքի ներկայացման հայտի» ձևը (Հավելված 2): Ընկերությանը տրվող բողոքը կարող է մերժվել այն դեպքում, երբ այն կազմված չէ սույն կանոններին համապատասխան:

4. Բողոքների ընդունման ընթացակարգը

4.1. Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդի բողոքը ստանալուց անմիջապես հետո, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը նրան է տրամադրում բողոք ստանալու փաստը հավաստող ստացականը (Հավելված 3):

Սույն փաստաթուղթը հանդիսանում է «Լենդմարկ Կապիտալ» ՓԲԸ սեփականություն:
Ոչ լիազորված վերարտադրությունը արգելվում է:

4.2. Ընկերությունը բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին տրամադրում է ընկերության կողմից լրացված «Ինչ անել եթե բողոք ունեք» ձևաթերթը և հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

4.3. Հաճախորդների բողոքներն ընդունվում են յուրաքանչյուր աշխատանքային օր՝ ժամը 09:30- ից մինչև ժամը 18:00-ն: Նշված ժամերին Ընկերության գործունեության վայրում մշտապես պետք է ներկա լինի պատասխանատու աշխատակից, ով ընդունում է բողոքները, պատասխանում է հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոքների հետ:

4.4. 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:

4.5. Այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն Կանոնների 2-րդ կետում սահմանված պահանջներին, ապա Ընկերությունն այն դիտարկում է որպես բողոք՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն):

4.6. Պատասխանատու աշխատակիցը վարում է Բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյան (Հավելված 5), որտեղ նշվում է բողոքի ընդունման ամսաթիվը, բողոք ներկայացրած հաճախորդի տվյալները, բողոքի համառոտ նկարագրությունը, պատասխանատու աշխատակցի անունը, ազգանունը, բողոքի պատասխանի համառոտ նկարագրությունը, բողոքի պատասխանի ներկայացման ամսաթիվը, ինչպես նաև բողոքի հերթական համարը և կոդը:

5. Բողոքների քննարկման և պատասխանների ներկայացման կարգն ու ժամկետները

5.1. Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդից բողոքը ստանալուց հետո, ստուգում է բողոքի ներկայացման ճշտությունը, այնուհետև ներկայացնում է Ընկերության գործադիր տնօրենին՝ հետագա քայլերը որոշելու համար:

5.2. Եթե բողոքի ուսումնասիրության արդյունքում պարզվում է, որ անհրաժեշտություն է առաջացել հաճախորդից պահանջել լրացուցիչ փաստաթղթեր և հիմնավորումներ, Պատասխանատու աշխատակիցը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում կապ է հաստատում Հաճախորդի հետ՝ փաստաթղթերը ներկայացնելու պահանջով: Միևնույն ժամանակ, Ընկերությունը բողոք

Սույն փաստաթուղթը հանդիսանում է «Լենդմարկ Կապիտալ» ՓԲԸ սեփականություն:
Ոչ լիազորված վերարտադրությունը արգելվում է:

ստանալիս կամ այդ բողոքի քննության ընթացքում չի կարող հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր.

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

5.2.2. որոնք հասանելի են Ընկերությանը տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

5.3. Բողոքը գործադիր տնօրենին ներկայացնելուց հետո, վերջինս այն քննարկում է շահագրգիռ ստորաբաժանումների հետ (անհրաժեշտության դեպքում կարող են հրավիրվել անկախ մասնագետներ), որից հետո Պատասխանատու աշխատակցի կողմից կազմվում է ամբողջական գրավոր պատասխան և ներկայացվում տնօրենի հաստատմանը:

5.4. Ընկերության կողմից հաճախորդին տրված բողոքի վերջնական պատասխանը ներառում է՝

5.4.1. Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,

5.4.2. Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,

5.4.3. Բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),

5.4.4. Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել նշված ստորաբաժանմանը (անձին):

5.5. Ընկերությունը տեղեկացնում է հաճախորդին այն մասին, որ բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն,

5.6. Բողոքի պատասխանը հանձնվում է հաճախորդին առձեռն կամ ուղարկվում է բողոքում նշված

Սույն փաստաթուղթը հանդիսանում է «Լենդմարկ Կապիտալ» ՓԲԸ սեփականություն:
Ոչ լիազորված վերարտադրությունը արգելվում է:

եղանակով:

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

5.8. Բողոքի պատասխանը կազմվում է (Հավելված 5) -ին համապատասխան, ստորագրվում տնօրենի կողմից և վավերացվում է Ընկերության կնիքով:

5.9. Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը տրամադրում է, իսկ եթե բողոքը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով, ապա ուղարկում է Ընկերության կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 1-ի:

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

6. Այլ դրույթներ

6.1. Ընկերության Ներքին աուդիտի ստորաբաժանումը պարբերաբար վերլուծում է հաճախորդների բողոքների ուսումնասիրության արդյունքները՝ առաջացման պատճառներն ու հիմքերը վերացնելու նպատակով:

6.2. Ներքին աուդիտի վերլուծության արդյունքները ներառվում են հաշվետվության մեջ և ներկայացվում Ընկերության Ընդհանուր ժողովին

Սույն փաստաթուղթը հանդիսանում է «Լենդմարկ Կապիտալ» ՓԲԸ սեփականություն:
Ոչ լիազորված վերարտադրությունը արգելվում է:

Կարևոր իրազեկում

Հավելված 1

ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ

1 ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ

Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

- Ձեզ **ուղղորդել** բողոքների հարցերով զբաղվող 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:

2 ԴԻՄԵՔ

կազմակերպության անվանումը

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով՝

@ info@landmarkcapital.am

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

10 օր անց

3 ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

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

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ

☎ +37460 277274

Բավարարված չեք

4 ԴԻՄԵՔ

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, եթե.

- ֆիզիկական 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:

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

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

ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

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

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

Լենդմարկ Կապիտալ ՓԲԸ , Հ, Երևան 0010, Վազգեն Սարգսյան 10, 118 տարածք , info@landmarkcapital.am

(կազմակերպության անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն)

»:

Սույն փաստաթուղթը հանդիսանում է «Լենդմարկ Կապիտալ» ՓԲԸ սեփականություն:
Ոչ լիազորված վերարտադրությունը արգելվում է:

Հավելված 2

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)

ԲՈՂՈՔԻ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

Սույն փաստաթուղթը հանդիսանում է «Լենդմարկ Կապիտալ» ՓԲԸ սեփականություն:
Ոչ լիազորված վերարտադրությունը արգելվում է:

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

Հաճախորդի ստորագրություն

Ներկայացման ամսաթիվ

Ընկերության նշումների համար

Սույն փասփաթուղթը հանդիսանում է «Լենդմարկ Կապիփալ» ՓԲԸ սեփականություն:
Ոչ լիազորված վերարփադրությունը արգելվում է:

Հավելված 3

Բողոքի ստացական

Բողոքի նույնականացման համարը

____

Ստացման ամսաթիվը ______________________________________

(օր/ամիս/տարի)

Ընկերության պատասխանատու աշխատակից

____

(անուն/ազգանուն/հայրանուն)

Պատասխանատու աշխատակցի ստորագրությունը _________________________

Սույն փաստաթուղթը հանդիսանում է «Լենդմարկ Կապիտալ» ՓԲԸ սեփականություն:
Ոչ լիազորված վերարտադրությունը արգելվում է:

Հավելված 4

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 _ N______ԲՈՂՈՔԻ

«Լենդմարկ Կապիտալ» ՓԲԸ-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 փասնօրյա ժամկետում կարող եք դիմել դատարան, ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ ՀՀ կենտրոնական բանկ:

*Տնօրեն*________________________

Սույն փաստաթուղթը հանդիսանում է «Լենդմարկ Կապիտալ» ՓԲԸ սեփականություն: Ոչ լիազորված վերարտադրությունը արգելվում է:

Կ. Տ.

Սույն փաստաթուղթը հանդիսանում է «Լենդմարկ Կապիտալ» ՓԲԸ սեփականություն:
Ոչ լիազորված վերարտադրությունը արգելվում է:

Հավելված 5

"Լենդմարկ կապիտալ" ՓԲԸ հաճախորդների բողոքներրի գրանցամատյան

N	Բողոք ներկայացնելու ամսաթիվ	Հաճախորդի անուն, ազգանուն	Բողոքի համառոտ նկարագրություն	Պատասխանի ամսաթիվ	Պատասխանի համառոտ բովանդակություն	Պատասխանատու աշխատակցի անուն, ազգանուն

Սույն փաստաթուղթը հանդիսանում է «Լենդմարկ Կապիտալ» ՓԲԸ սեփականություն:
Ոչ լիազորված վերարտադրությունը արգելվում է: