



1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1 Սույն փաստաթուղթը սահմանում է <<Ֆարմ Կրեդիտ Արմենիա>> ՈՒՎԿ ԱԿ հաճախորդների առաջարկությունների և բողոքների ընդունման, քննության, դրանց վերաբերյալ որոշումների կայացման և քննության արդյունքում ձևավորված պատասխանը հաճախորդին տրամադրելու կարգը:
- 1.2 Սույն կարգը նպատակ ունի բարձրացնել <<Ֆարմ Կրեդիտ Արմենիա>> ՈՒՎԿ ԱԿ կողմից հաճախորդների սպասարկման որակը, նպաստել <<Ֆարմ Կրեդիտ Արմենիա>> ՈՒՎԿ ԱԿ արդյունավետ կառավարմանը:

2. ԿԱՐԳՈՒՄ ՕԳՏԱԳՈՐԾՎՈՂ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

ՎԿ՝ <<Ֆարմ Կրեդիտ Արմենիա>> ՈՒՎԿ ԱԿ,

Հաճախորդ՝ ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, որն օգտվում է ՎԿ ծառայություններից կամ դիմել է դրանցից օգտվելու համար,

Բողոք՝ հաճախորդի կողմից ՎԿ գործունեության հետ կապված գրավոր կամ բանավոր ներկայացված բողոք, դժգոհություն կամ դիտողություն,

Բողոք-պահանջ՝ հաճախորդի կողմից գրավոր ձևով ներկայացված բողոք, որը կապված է ՎԿ կողմից մատուցվող ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ, պարունակում է գույքային պահանջ և ներառում է հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (հասցե, հեռախոսահամար, էլ.փոստի հասցե), ինչպես նաև բողոք- պահանջի բովանդակությունը,

Պատասխանատու աշխատակից՝ ՎԿ համապատասխան աշխատակից (փոխարինող անձ), որը Գլխավոր Գործադիր տնօրենի հրամանով (որոշմամբ) նշանակվել է հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների ընդունման և հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման պատասխանատու,

Գործունեության վայր՝ ՎԿ գլխամասային գրասենյակ կամ տարածքային ստորաբաժանում:

3. ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄԸ

- 3.1 ՎԿ Գործունեության վայրում փակցվում է հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոքների քննության ՎԿ ներքին կանոններին, ինչպես նաև պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալները:
- 3.2 ՎԿ ինտերնետային էջում և գործունեության վայրերում՝ հաճախորդին տեսանելի տեղում, մշտապես առկա են.
 - վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (հավելված 1),
 - բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը (հավելված 2),
 - հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (հավելված 3),
- 3.3 ՎԿ գործունեության վայրում՝ հաճախորդների համար տեսանելի տեղում, փակցվում են արկղեր՝ հաճախորդների բողոքների և առաջարկությունների համար:
- 3.4 Հաճախորդներն իրենց բողոքները կարող են ներկայացվել գրավոր և/կամ բանավոր (այդ թվում՝ հեռախոսով):
Գրավոր բողոքները ներկայացվում են.