

**ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ և  
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

*«Ազրոյիզինգ լիզինգային վարկային կազմակերպություն»  
Սահմանափակ Պատասխանատվությամբ Ընկերության*



## 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. Սույն ընթացակարգը կարգավորում է 'Ագրոլիզինգ լիզինգային վարկային կազմակերպություն' Սահմանափակ Պատասխանատվությամբ Ընկերության /այսուհետ Ընկերություն/ հաճախորդների կողմից ընկերությանն ուղղված դիմում-բողոքների ընդունման, քննարկման և որոշումների ընդունման գործընթացը:

1.2. Սույն ընթացակարգի նպատակն է՝

- ա) ուսումնասիրել բողոք-պահանջները, որոնք ներկայացվել են հաճախորդների կողմից,
- բ) հայտնաբերել և վերլուծել այն խնդիրները և խոչընդոտները, որոնք առաջացել են Ընկերության և հաճախորդի փոխհարաբերությունների ժամանակ,
- գ) ձեռք առնել համապատասխան միջոցառումներ բողոք-պահանջները և բաց թողումները նվազագույնի հասցնելու նպատակով,
- դ) բարելավել Ընկերության հաճախորդների սպասարման որակը:

1.3. Սույն ընթացակարգը մշակելիս Ընկերությունը առաջնորդվում է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին օրենքով, ՀՀ կենտրոնական բանկի կողմից ընդունված կարգերով, որոշումներով, հրահանգներով, ինչպես նաև Ընկերության ներքին կանոնակարգերով և Հայաստանի Հանրապետության գործող այլ օրենքներով:

## 2 ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ

2.1 Սույն կանոնակարգում օգտագործվող հասկացությունները սույն կանոնակարգի իմաստով ունեն հետևյալ նշանակությունները.

2.1.1 Բողոք՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ, իսկ վարկային բյուրոյի դեմ ուղղված բողոքները կարող են նաև լինել ոչ գույքային բնույթի: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:

2.1.2 Կենտրոնական բանկ՝ Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկ:

2.1.3 Գործունեության վայր՝ Ընկերության գլխամաս կամ մասնաճյուղ: Եթե Ընկերությունը տվյալ ծառայությունը մատուցում է սպառողին երրորդ անձի (միջնորդի) միջոցով, ապա գործունեության վայր է համարվում նաև միջնորդի այն գլխամասը, մասնաճյուղը կամ այլ վայրը, որտեղ այդ ծառայությունը մատուցվում է:

2.1.4 Պատասխանատու աշխատակից՝ Ընկերության բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից:

2.1.5 Բողոքի քննության գործընթաց՝ գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացումը և Ընկերության կողմից բողոքի ընդունումը, բողոքի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոքի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:

2.2. Սույն կանոնակարգում օգտագործված այլ հասկացություններն ունեն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նշանակությունները:

## 3 ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ

3.1. Ընկերության կողմից սույն կանոնակարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

3.1.1 տեղեկատվությունը շարադրվում է հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,

3.1.2 տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդի և Ընկերության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,

3.1.3 տեղեկատվությունը շարադրվում է հաճախորդի համար հեշտ ընթացքի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում:

3.1.4 Ընկերության ինտերնետային էջում և առանձին թերթիների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.

ա) «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 3-ի:

բ) հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

3.2. Գործունեության վայրում փակցված է հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը, որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոքների քննության Ընկերության ներքին կանոններին: Հաճախորդի ցանկությամբ Ընկերությունը նրան տրամադրում է բողոքների ընդունման և քննության Ընկերության ներքին կանոնները:

3.3. Ընկերությունն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել Ընկերությանը բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

3.4. Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է հաճախորդի բողոքը, կամ ում հաճախորդը հայտնել է բողոք ներկայացնելու ցանկության մասին, ընդունում է բողոքը և ներկայացնում Ընկերության տնօրենին:

3.5. Այն դեպքում, երբ բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:

#### 4 ԲՈՂՈՔԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ

4.1. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.

4.1.1 այն մասին, որ բողոքը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով), իսկ Ընկերության ներքին իրավական ակտերով սահմանված լինելու դեպքում, նաև ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում,

4.1.2 այն մասին, որ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոքների քննության՝ Ընկերության ներքին կանոնները:

4.2. Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.

ա) Ընկերության կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 3-ի:

բ) հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը՝ համաձայն Հավելված 2-ի:

4.3 Ընկերությունը հաշվառում է բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման մատյան (հավելված 4): Տեղեկատվական շտեմարանում պահպանվում են առնվազն վերջին երեք տարի վաղեմություն ունեցող բողոքները: Տեղեկատվական շտեմարանում լրացվում են գույքային և ոչ գույքային պահանջ բողոքները, որոնք վերաբերում են վարկային գործունեությանը, վարկային կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայություններին:

4.4. Եթե Ընկերության ներքին իրավական ակտերով սահմանված է բողոքը ինտերնետի միջոցով ստանալու հնարավորություն, ապա բողոքն էլեկտրոնային (ինտերնետի) միջոցով ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Ընկերությունը հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոքը, ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոքը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև սույն կարգի 4.1. և 4.2. կետերով սահմանված տեղեկատվությունը:

4.5. Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում Ընկերությունը հաճախորդին տրամադրում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական - Հավելված 1), որում նշվում է բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), բողոքը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) Ընկերության կնիքը:

4.6. Հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Ընկերությունը բանավոր ներկայացնում է սույն կարգի 4.1. կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել սույն կարգի 4.2. կետով սահմանված տեղեկատվությունը: Ընկերությունը կարող է նաև հաճախորդին սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:

4.7. Այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն կարգի 2.1. կետի 1-ին ենթակետով սահմանված պահանջներին, Ընկերությունը այն դիտարկում է որպես

բողոք՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված կարգով:

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

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

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

## 5 ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՅՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

5.1 Մինչև պահանջը ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնելը հաճախորդը պետք է Ընկերությանը ներկայացնի բողոք-պահանջ: Հաճախորդի կողմից դիմում պահանջը ընդունվում է.

ա) գրավոր,

բ) փոստով,

գ) էլեկտրոնային փոստով:

5.2 Ընկերությունը պարտավոր է քննարկել հաճախորդի բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող է իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

5.3 Բողոք-պահանջում արձաձված հարցադրումների ուսումնասիրությունն ու վերլուծությունը իրականացնում է Ընկերության տնօրենը բողոքում նշված գործարքն իրականացրած պատասխանատու անձի հետ միասին, որը ներկայացնում է իր բացատրությունները, պարզաբանումները ու (կամ) առարկությունները:

5.4 Ընկերությունը պարտավոր է բողոք-պահանջը ստանալու պահից 10 /տասը/ աշխատանքային օրվա ընթացքում ուսումնասիրել բողոքի պահանջները և հաճախորդին գրավոր տրամադրել վերջնական պատասխան, որը պետք է արտահայտի Ընկերության հստակ դիրքորոշումը սպառողի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ:

5.5 Ընկերության վերջնական պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն բաժնի 4-րդ կետով սահմանված ժամկետում այն չստանալու դեպքում հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում պահանջ ներկայացնելու ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

## 6. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՈՐՈՇՄԱՆԸ ՆԵՐԿԱՅԱՅՎՈՂ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐ

6.1. Ընկերության կողմից հաճախորդին տրված բողոքի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է.

6.1.1 Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,

6.1.2 Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,

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

6.1.4 Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի 3-րդ ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին),

6.1.5 Տեղեկատվություն 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,

6.1.6 Տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

6.2. Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերության տրամադրում է, իսկ եթե բողոքը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով, ապա ուղարկում է Ընկերության կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 3-ի:

6.3. Այն դեպքում, երբ Ընկերությունը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի բողոքը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

#### 7. ԵԶՐԱՓՈՒԿ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

7.1 Սույն Կարգը ուժի մեջ է մտնում Ընկերության խորհրդի կողմից հաստատվելու հաջորդ աշխատանքային օրվանից:

**ՍՏԱՑԱԿԱՆ  
ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԸ ԸՆԴՈՒՆԵԼՈՒ ՄԱՍԻՆ**

Ս Տ Ա Ց Ա Կ Ա Ն թիվ \_\_\_\_\_

Ընդունվեց՝ Բողոք-պահանջի ներկայացման ‘\_\_\_\_’ \_\_\_\_\_թիվ \_\_\_\_\_ հայտը կից  
փաստաթղթերով

Թերթերի /էջերի/ քանակը

Հանձնեց՝ /հաճախորդի անուն, ազգանուն, հայրանուն և ստորագրություն/  
‘\_\_\_\_’ \_\_\_\_\_թ.

Ընդունեց՝ /Պատասխանատու աշխատակցի անուն ազգանուն և ստորագրություն/  
‘\_\_\_\_’ \_\_\_\_\_թ. Բողոք-պահանջի մտից համարը

**Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտ**

Հաճախորդի անուն, ազգանուն, հայրանուն

---

Անձնագրային տվյալներ

Հասցե՝ \_\_\_\_\_

Հեռախոս \_\_\_\_\_

Էլ. հասցե \_\_\_\_\_

Գույքային պահանջի չափը (ՀՀ դրամ) \_\_\_\_\_

Բողոք-պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքներ, որոնց վրա հիմնվում է բողոք-պահանջը) \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

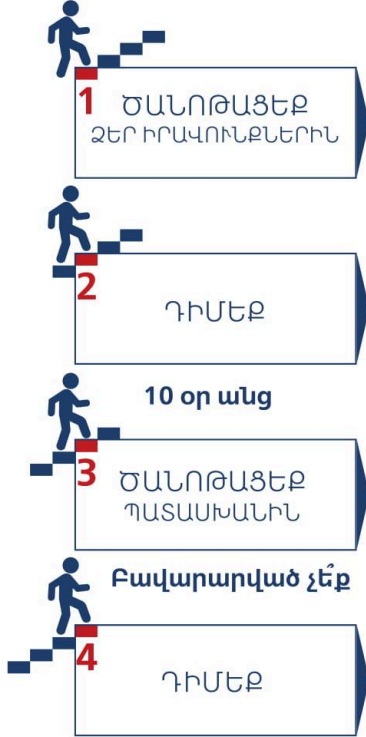
---

Բողոք-պահանջին կցվող փաստաթղթերի ցանկը (եթե այդպիսիք ներկայացվում են)

- 1.
- 2.
- 3.



## ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵՅԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ



Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

- Ձեզ **նուղղորդել** բողոքների հարցերով պաշտպանության մասին.
- **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:

### Ագրոլիզինգ ԼԿԿ ՍՊԸ

Կազմակերպության անվանումը

Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով՝

@ info@agroleasing.am

✉ ք. Երևան, Ազատության 1/21, 39

- **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

☎ 060446006

### ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, ԵՅԵ.

- ֆիզիկական անձ եք,
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային պետություն ներառված տեղեկատվությանը,
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չէք 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 բիլդինգ 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:
- 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:

### ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կապատասխանեն 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

«Ագրոլիզինգ ԼԿԿ» ՍՊԸ, ք. Երևան, Ազատության 1/21, 39, info@agroleasing.am

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

»:



