

Հաստատված է

«ՖՅՈՒՉՐ ԿԱՊԻՏԱԼ ՍԱՐԿԵՏ» Սահմանափակ
Պատասխանատվությամբ Ընկերության
մասնակիցների ընդհանուր ժողովում
« 24 » մարտի 2017թ.

Ժողովի նախագահ՝ Տ. Խանիկյան

(ստորագրություն)

«ՖՅՈՒՉՐ ԿԱՊԻՏԱԼ ՍԱՐԿԵՏ»

ՍԱՀՄԱՆԱՓԱԿ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՄԲ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ
(նոր խմբագրությամբ)

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1 «Հաճախորդների բողոքների քննության ընթացակարգ»-ը (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) սահմանում է «Ֆյուչըր Կապիտալ Մարկետ» ՍՊԸ (այսուհետ՝ Ընկերություն) հաճախորդների (այսուհետ՝ Հաճախորդ) կողմից ներդրումային ծառայությունների գծով Ընկերության պարտականությունների խախտման առնչությամբ բողոքների ներկայացման և քննության կարգը:
- 1.2 Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների քննության նպատակն է Ընկերության կողմից Հաճախորդին ներդրումային ծառայությունների մատուցման ընթացքում տեղի ունեցած կամ հնարավոր խախտումների և դրանց հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացումը, ինչպես նաև պահանջվող տեղեկատվության ներկայացումը՝ օրենքով և/կամ Ընկերության ներքին ակտերով նախատեսված դեպքերում և կարգով:
- 1.3 Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների քննությունն իրականացվում է ՀՀ օրենսդրությամբ և սույն Ընթացակարգով սահմանված կարգով:
- 1.4 Սույն Ընթացակարգով սահմանված կարգով ներկայացված բողոքները ենթակա են պարտադիր քննության:
- 1.5 Բողոքների ներկայացման կարգի դրույթները ենթակա են պարտադիր կատարման Հաճախորդի համար՝ Ընկերության կողմից ներդրումային ծառայությունների մատուցման շրջանակներում առաջացած վեճերի լուծման ընթացքում:
- 1.6 Սույն Ընթացակարգում օգտագործվող հասկացություններն ունեն հետևյալ նշանակությունները՝
 - 1.6.1 **Բողոք**՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ձևով ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի Հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամարը), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:
 - 1.6.2 **Կենտրոնական բանկ**՝ Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկ:
 - 1.6.3 **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:
 - 1.6.4 **Պատասխանատու աշխատակից**՝ Գործադիր տնօրենի հրամանով սահմանված աշխատակից, ով պատասխանատու է Ընկերությունում բողոքների ընդունման, գրանցման և Հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար:
 - 1.6.5 **Իրավասու աշխատակից**՝ Ընկերության ներքին աուդիտոր, որին տրամադրվում է Հաճախորդի կողմից ներկայացված և Պատասխանատու աշխատակցի կողմից ընդունված և գրանցված բողոքը՝ վերջինիս քննության և վերջնական որոշման կայացման նպատակով:

- 1.6.6 **Ներդրումային ծառայությունների մատուցման համար պատասխանատու աշխատակից՝** Ընկերության կազմում կամ անունից ներդրումային ծառայություններ մատուցող աշխատակից:
- 1.6.7 **Գործադիր տնօրեն՝** Ընկերության գործադիր տնօրեն կամ վերջինիս լիազորություններն իրականացնող անձ:
- 1.6.8 **Բողոքի քննության գործընթաց՝** գործընթաց, որը ներառում է Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացումը և Ընկերության կողմից բողոքի ընդունումը, բողոքի ուսումնասիրումը և որոշման կայացումը, ներառյալ մաս այդ ընթացքում բողոքի հետ կապված Հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:
- 1.6.9 **Տեղեկատվական շտեմարան՝** Ընկերության մոտ գտնվող էլեկտրոնային փաստաթուղթ, որտեղ արտացոլված են սույն Ընթացակարգի 8.3 կետով սահմանված տարրերի համապատասխան՝ սպառողներից ստացված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը:
(1.6-րդ կետը լրաց. 19.12.2018թ. մասնակիցների ընդհանուր ժողովում)
- 1.7 Սույն Ընթացակարգում օգտագործված այլ հասկացություններն ունեն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով «և «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/07-ով սահմանված նշանակությունները:
(1.7-րդ կետը լրաց. 19.12.2018թ. մասնակիցների ընդհանուր ժողովում)

2. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

- 2.1 Ընկերության կողմից սույն Ընթացակարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.
- 2.1.1 տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական Հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,
- 2.1.2 տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Հաճախորդի և Ընկերության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,
- 2.1.3 տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական Հաճախորդի համար հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում: Սույն Ընթացակարգի իմաստով ներկայացուցչական Հաճախորդ է համարվում միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, 30 տարեկան ֆիզիկական անձը, եթե այլ թիրախային Հաճախորդ նախատեսված չէ Ընկերության կողմից:
- 2.2 Ընկերության ինտերնետային կայքում և առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.
- 2.2.1 «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (հավելված 1),
- 2.2.2 Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (հավելված 2):

- 2.3 Գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի պատասխանատու աշխատակիցը (բողոքներն ընդունելու և վերջիններիս հետ կապված՝ Հաճախորդի հարցերին պատասխանելու համար): Պատասխանատու աշխատակցի բացակայության դեպքում գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինեն Ընկերության գործադիր տնօրենը (բողոքներն ընդունելու և գրանցելու) և իրավասու աշխատակիցը (բողոքների հետ կապված՝ Հաճախորդի հարցերին պատասխանելու համար):
- 2.4 Գործունեության վայրում պետք է փակցվի հայտարարություն այն մասին, որ Հաճախորդը կարող է մանրամասն ծանոթանալ սույն Ընթացակարգին Ընկերության www.fcm.am ինտերնետային կայքում: Հաճախորդի ցանկությամբ Ընկերությունը պարտավոր է թղթային կամ էլեկտրոնային կրիչով վերջինիս տրամադրել սույն Ընթացակարգը:
- 2.5 Ընկերությունն իր ինտերնետային կայքում և գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով Հաճախորդները կարող են դիմել Ընկերությանը բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:
- 2.6 Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի բողոքը, կամ ում Հաճախորդը հայտնել է բողոք ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է Հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, իսկ վերջինիս բացակայության դեպքում՝ սույն Ընթացակարգի 2.3 կետով սահմանված անձանց մոտ, ինչպես նաև տրամադրում է պատասխանատու աշխատակցի, իսկ վերջինիս բացակայության դեպքում՝ սույն Ընթացակարգի 2.3 կետով սահմանված անձանց հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս և էլեկտրոնային հասցե):
- 2.7 Այն դեպքում, երբ բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, այդ մասին Հաճախորդը պետք է նախապես տեղեկացված լինի պատասխանատու աշխատակցի կողմից:

3. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԿԱՐԳ

- 3.1 Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.
- 3.1.1 այն մասին, որ բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով) ներկայացվելու դեպքում.
- 3.1.2 այն մասին, որ Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն Ընթացակարգը:
- 3.2 Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.
- 3.2.1 «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (համաձայն հավելված 1-ի),
- 3.2.2 Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (համաձայն հավելված 2-ի): Հաճախորդի ցանկության դեպքում պատասխանատու աշխատակիցն օգնում է Հաճախորդին լրացնել բողոքի հայտը:
- 3.3 Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում Ընկերությունը պետք է Հաճախորդին տրամադրի բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացակամ)՝ համաձայն հավելված 3-ի, որում նշվում է բողոքը

ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը, բողոքն ընդունողի անունը, ազգանունը, ստորագրությունը և (կամ) ընկերության կնիքը:

- 3.4 Հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Ընկերությունը բանավոր ներկայացնում է Ընթացակարգի 3.1 կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել Ընթացակարգի 3.2 կետով սահմանված տեղեկատվությունը:
- 3.5 Հաճախորդների կողմից Ընկերություն ներկայացված բողոքները պարտադիր կարվում են Ընկերության առանձին թղթապանակում (այսուհետ՝ Թղթապանակ):
- 3.6 Բողոքների ընդունումն ու գրանցումն իրականացվում է պատասխանատու աշխատակցի կողմից՝ բողոքի ներկայացման պահի դրությամբ Ընկերությունում գործող «Ներդրումային և ոչ հիմնական ծառայությունների մատուցման հետ կապված փաստաթղթաշրջանառության և տեղեկատվության փոխանակման» Ընթացակարգով (այսուհետ՝ Փաստաթղթաշրջանառության Ընթացակարգ) սահմանված կարգով:
- 3.7 Ընդունված բողոքն Ընթացակարգի 3.6 կետով սահմանված ձևով գրանցվելուց հետո տրամադրվում է Իրավասու աշխատակցին:
- 3.8 Հաճախորդների բողոքներն ընդունվում են յուրաքանչյուր աշխատանքային օր՝ Ընկերության գործառնական ժամերի ընթացքում:

4. ԲՈՂՈՔԻ ՀԱՅՏԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՄԵՐԺՈՒՄ

- 4.1 Սույն Ընթացակարգի հավելված 2-ով սահմանված ձևին համապատասխան լրացված բողոքի հայտի ընդունումը չի կարող մերժվել Ընկերության կողմից:

5. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳԸ

- 5.1 Բողոքի քննության գործընթացի շրջանակներում Իրավասու աշխատակիցն իրականացնում է հետևյալ քայլերը՝
 - 5.1.1 վերլուծում է բողոքը,
 - 5.1.2 կազմում է բողոքի վերջնական գրավոր պատասխան՝ համագործակցելով ներդրումային ծառայությունների մատուցման համար պատասխանատու աշխատակցի հետ,
 - 5.1.3 Գործադիր տնօրենին է ներկայացնում բողոքի պատասխանը:
- 5.2 Եթե բողոքին կցված չեն (անհրաժեշտության դեպքում) փաստաթղթեր, որոնք անհրաժեշտ են բողոքի քննության և Հաճախորդին հիմնավորված և ամբողջական պատասխան տրամադրելու համար, պատասխանատու աշխատակիցը եռօրյա ժամկետում պահանջ է ներկայացնում Հաճախորդին, որում հնարավորության դեպքում նշվում է առկա տեղեկատվության հիման վրա հնարավոր պատասխանը, ինչպես նաև համապատասխան փաստաթղթերի ներկայացման վերջնաժամկետը:

- 5.3 Մինչև 5.2 կետում նշված վերջնաժամկետը Հաճախորդի կողմից անհրաժեշտ փաստաթղթերն Ընկերություն չներկայացնելու դեպքում կամ, եթե ներկայացված փաստաթղթերը չեն պարունակում նոր տեղեկություններ, Հաճախորդի բողոքն ուսումնասիրվում է առկա փաստաթղթերով, իսկ դրա անհնարինության դեպքում՝ Հաճախորդին ուղարկվում է բողոքի հիմնավորված գրավոր մերժում:
- 5.4 Ընկերությունը բողոք ստանալիս կամ այդ բողոքի քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր՝
- 5.4.1 որոնք անհրաժեշտ չեն բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ
- 5.4.2 որոնք հասանելի են Ընկերությանը տվյալ Հաճախորդին մատուցված ներդրումային ծառայությունների բերումով, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:
- 5.5 Ընկերության ներդրումային ծառայությունների մատուցման համար պատասխանատու աշխատակիցն իր իրավասությունների շրջանակներում պարտավոր է՝
- 5.5.1 իրականացնել բողոքի բազմակողմանի և օբյեկտիվ ուսումնասիրություն,
- 5.5.2 Իրավասու աշխատակցին ներկայացնել Հաճախորդի բողոքի ուսումնասիրության արդյունքները,
- 5.5.3 մասնակցել բողոքի պատասխանի պատրաստման աշխատանքներին,
- 5.5.4 պարբերաբար վերլուծել Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքները՝ դրանց առաջացման պատճառներն ու հիմքերը պարզելու և վերացնելու համար:
- 5.6 Բողոքի քննության արդյունքում կազմվում է գրավոր պատասխան (հավելված 4), որը պետք է պարունակի հիմնավորված և ամբողջական պատասխան Հաճախորդի ներկայացրած յուրաքանչյուր հարցադրմանը: Հաճախորդին տրված բողոքի վերջնական պատասխանը ներառում է.
- 5.6.1 Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,
- 5.6.2 Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,
- 5.6.3 Բողոքի քննության համար պատասխանատու իրավասու աշխատակցի տվյալները (անունը, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոսը և էլեկտրոնային հասցեն),
- 5.6.4 Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի 5.6.3 ենթակետում նշված իրավասու աշխատակցին:
- 5.6.5 Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարանին, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին կամ արբիտրաժային տրիբունալին, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:

5.6.6 Տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

5.6.7 Այլ տեղեկատվություն՝ Ընկերության հայեցողությամբ:

5.7 Հաճախորդին տրված բողոքի վերջնական պատասխանը պետք է նաև ներառի իրավասու աշխատակցի, ներդրումային ծառայությունների մատուցման համար պատասխանատու աշխատակցի և գործադիր տնօրենի ստորագրությունները և վավերացված լինի Ընկերության կնիքով:

5.8 Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը Հաճախորդին է տրամադրում նաև հավելված 1-ի համաձայն լրացված «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը:

5.9 Այն դեպքում, երբ Ընկերությունը պարտավորվել է բավարարել Հաճախորդի բողոքը, բայց չի բավարարել այն, Հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

6. ԲՈՂՈՔԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

6.1 Ընկերությունը պարտավոր է Հաճախորդի կողմից բողոքը ստանալու պահից 10 (տաս) աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդին տրամադրել վերջնական գրավոր պատասխան:

6.2 Բողոքի պատասխանի գրանցումն իրականացնում է պատասխանատու աշխատակիցը՝ Փաստաթղթաշրջանառության Ընթացակարգով սահմանված կարգով:

6.3 Բողոքի պատասխանը պատասխանատու աշխատակցի կողմից հանձնվում է Հաճախորդին առձեռն՝ երկու օրինակից: Հաճախորդը պարտավոր է ստորագրել պատասխանի մեկ օրինակի վրա՝ հաստատելով, որ ստացել է այն՝ միաժամանակ նշելով նաև ստացման ամսաթիվը: Ստորագրված օրինակը վերադարձվում է Ընկերությանը և կարվում Թղթապանակում:

6.4 Բողոքը ստանալուց հետո 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդին գրավոր պատասխան չտրամադրելու դեպքում Ընկերությունը պարտավոր է Հաճախորդին տեղյակ պահել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու վերջինիս իրավունքի մասին և տրամադրել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հասցեն և հեռախոսահամարը:

7. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ՆԿԱՏՄԱՄԲ ՀՍԿՈՂՈՒԹՅՈՒՆ

7.1 Բողոքների քննության նկատմամբ հսկողությունն իրականացնում է Ընկերության իրավասու աշխատակիցը, որը պարտավոր է՝

7.1.1 վերլուծել Հաճախորդներից ստացված յուրաքանչյուր բողոքը,

7.1.2 ստուգել բողոքների քննության ժամանակ Հաճախորդների շահերի գերակայության ապահովումն Ընկերության և վերջինիս աշխատակիցների շահերի նկատմամբ,

- 7.1.3 ստուգել բողոքների կատարման ժամկետների պահպանումը,
- 7.1.4 ստուգել բողոքների պատասխանների գրանցման առկայությունը,
- 7.1.5 բողոքների քննության արդյունքում որևէ խախտում հայտնաբերելու դեպքում՝ իրականացնել Ընկերության «Ներքին աուդիտի գործունեության» Կանոններով նախատեսված գործողություններ,
- 7.1.6 Ընկերության Գործադիր տնօրենին ներկայացնել առաջարկություններ՝ ուղղված Հաճախորդների բողոքների հետ առնչվող աշխատանքների բարելավմանը:

8. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՀԱՇՎԱՌՄԱՆ ՄԱՏՅԱՆ

- 8.1 Ընկերությունը պարտավոր է կազմել և վարել Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների հաշվառման քրթային մատյան (այսուհետ՝ Մատյան), որը պետք է ներառի՝
 - 8.1.1 Հաճախորդի անունը, ազգանունը, անձնագրային տվյալները,
 - 8.1.2 Հաճախորդի բնակության վայրը և հեռախոսահամարը,
 - 8.1.3 Բողոքի նույնականացման համարը,
 - 8.1.4 Բողոքի լրացման ամսաթիվը (օր/ամիս/տարի),
 - 8.1.5 Բողոքի ընդունման ամսաթիվը (օր/ամիս/տարի),
 - 8.1.6 Բողոքն ընդունողի անունը, ազգանունը,
 - 8.1.7 Բողոքի վերջնական պատասխանի՝ Հաճախորդին տրման ամսաթիվը (օր/ամիս/տարի),
 - 8.1.8 Բողոքի վերջնական պատասխանում արտացոլված Ընկերության հստակ դիրքորոշումը (ներժեյ, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը),
 - 8.1.9 Իրավասու աշխատակցի անունը, ազգանունը:
- 8.2 Սույն Ընթացակարգի 8.1 կետով սահմանված Մատյանի վարումն իրականացվում է Փաստաթղթաշրջանառության Ընթացակարգով սահմանված գրանցամատյանների վարման համար պատասխանատու աշխատակցի, իսկ Մատյանի վարման նկատմամբ վերահսկողությունը՝ իրավասու աշխատակցի կողմից:
- 8.3 Ընկերությունը պարտավոր է վարել էլեկտրոնային տեղեկատվական շտեմարան, որում գրանցումները պետք է կատարվեն բողոքների ստացման պահից անհապաղ, սակայն ոչ ուշ, քան տվյալ աշխատանքային օրվա ավարտը: Տեղեկատվական շտեմարանը պետք է ներառի բողոքների վերաբերյալ հետևյալ տեղեկատվությունը՝
 - 8.3.1 այն ծառայության անվանումը, որի գծով ստացվել է բողոքը,
 - 8.3.2 տվյալ ծառայության վերաբերյալ այն թեման, որին վերաբերում է բողոքը,
 - 8.3.3 այն մարզը, որտեղ գտնվում է Ընկերությունը կամ վերջինիս տարածքային ստորաբաժան-ումը, որին վերաբերել է բողոքը,
 - 8.3.4 բողոքի բնույթը՝ գույքային է, թե՛ ոչ գույքային,
 - 8.3.5 ստացված ընդհանուր բողոքների քանակը,

- 8.3.6 բավարարված, մասնակի բավարարված, մերժված և ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակը,
 - 8.3.7 բավարարված և մասնակի բավարարված բողոքների գծով սպառողներին վճարված և վճարման ենթակա ընդհանուր գումարները,
 - 8.3.8 այն բողոքները, որոնք մերժվել են Ընկերության կողմից, սակայն բավարարվել են Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի, արբիտրաժային տրիբունալի կամ դատարանի կողմից,
 - 8.3.9 Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով հաշտեցված դեպքերի քանակը և հաշտեցման արդյունքում սպառողներին վճարված և վճարման ենթակա ընդհանուր գումարները:
- 8.4 Սույն Ընթացակարգի 8.3 կետով սահմանված էլեկտրոնային տեղեկատվական շտեմարանի վարումն իրականացվում է Պատասխանատու աշխատակցի, իսկ տեղեկատվական շտեմարանի վարման նկատմամբ վերահսկողությունը՝ Իրավասու աշխատակցի կողմից:
- (8.3-րդ և 8.4-րդ կետերը լրաց. 19.12.2018թ. մասնակիցների ընդհանուր ժողովում)*

9. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 9.1 Սույն Ընթացակարգում կատարված փոփոխություններն ու լրացումները հաստատվում են Ընկերության մասնակիցների ընդհանուր ժողովի կողմից և ուժի մեջ են մտնում հաստատվելուց անմիջապես հետո:

