

«ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է»

«Մոզո» ՈԻՎԿ ՍՊԸ խորհրդի
15/08/2017թ. թիվ 007 որոշմամբ
Խորհրդի նախագահ
Ա. Չերնագինս

«ՓՈՓՈԽՎԱԾ Է»

«Մոզո» ՈԻՎԿ ՍՊԸ խորհրդի
14/02/2020թ. թիվ 046 որոշմամբ
Խորհրդի նախագահ
«ՓՈՓՈԽՎԱԾ Է»

«Մոզո» ՈԻՎԿ ՍՊԸ միակ մասնակցի
Խորհրդի 12/10/2021թ.

Թիվ 055 որոշմամբ
Խորհրդի նախագահ
Մոդեստաս Սուրնիուս



ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ (ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ) ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ԿԱՐԳ

1. ՆՊԱՏԱԿ

Սույն կարգի նպատակն է սահմանել Ընկերության Հաճախորդների կողմից Ընկերությանը հասցեագրված բողոքների հավաքագրման, ուսումնասիրման, վերլուծության և հետադարձ կապի ապահովման քայլերի հաջորդականությունը, կանոնները և ժամկետները:

2. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

«Ընկերություն»՝ «Մոզո» ՈՒՎԿ ՍՊԸ,

«Հաճախորդ»՝ Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայություններից օգտվող՝ գործող կամ նախկին Հաճախորդ, Ֆիզիկական անձ կամ վերջիններիս կողմից լիազորված անձ,

«Գործունեության վայր»՝ Ընկերության մասնաճյուղ կամ գլխամաս: 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 ծառայությունը մատուցվում է:

«Բողոք»՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» 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 ներկայացված, ինչպես նաև «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» օրենքով սահմանված վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ կամ դրա հետ կապված պահանջների դեպքում բողոքները կարող են նաև լինել ոչ գույքային բնույթի: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը (անվանումը), նրա հետադարձ կապի միջոցները (օրինակ՝ բնակության վայրը (գտնվելու վայրը), էլեկտրոնային հասցեն, հեռախոսահամարը), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:»,

«Պատասխանատու Աշխատակից»՝ Ընկերության բողոքների ընդունման, քննության և Հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու Աշխատակից,

«Բողոքի քննության գործընթաց»՝ գործընթաց, որը ներառում է Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացումը և ֆինանսական կազմակերպության կողմից բողոքի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշման կայացումը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոքի հետ կապված Հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը,

«Հաշտարար»՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված ֆինանսական համակարգի հաշտարար,

«Աշխատակից»՝ Ընկերության մասնաճյուղի կամ գլխամասային գրասենյակի աշխատակից,

«Համակարգ»՝ Ընկերության վարկերի հաստատման և հաշվառման համակարգ

3. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

«Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ	Հավելված 1
Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձև	Հավելված 2
Հաճախորդների բողոք-պահանջների տեղեկատվական շտեմարան	Հավելված 3

4. ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

4.1. Ընդհանուր դրույթներ

4.1.1. Հաճախորդները Ընկերությանը բողոք-պահանջներ ներկայացնելու կանոնների վերաբերյալ տեղեկատվություն կարող են ստանալ՝ այցելելով Ընկերության պաշտոնական կայք կամ Ընկերության գործունեության վայր:

4.1.2. Ընկերության մասնաճյուղերը կահավորված են տեղեկատվական վահանակներով, որտեղ փակցված են «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 1), սույն կարգը և «Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձևը» (Հավելված 2):

	ILA 01-001	Ուժի մեջ է
	Հաճախորդների բողոքների (պահանջների) կառավարման կարգ	12.10.2021թ.

4.1.3. Հաճախորդները Ընկերությանը հասցեագրված իրենց բողոք-պահանջները ներկայացնում են թղթային եղանակով՝ առձեռն՝ Ընկերության գործունեության վայրում կամ փոստային եղանակով:

4.1.4. Այլ եղանակներով ստացված բողոք-պահանջների դեպքում Հաճախորդը 1 օրվա ընթացքում հետադարձ կապի համար իր տրամադրած միջոցով Աշխատակցի կողմից տեղեկացվում է սահմանված եղանակով դիմելու անհրաժեշտության մասին:

4.1.5. Ընկերության կողմից սույն կարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները՝

- տեղեկատվությունը Հաճախորդին ներկայացվում է պարզ և մատչելի,
- տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով (բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Հաճախորդի և ընկերության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրվել),
- տեղեկատվությունը շարադրվում է Հաճախորդի համար հեշտ ընթերցելի տառաչափերով և տառատեսակներով:
- տեղեկատվությունը հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում:

4.1.6. Ընկերությունը իր պաշտոնական ինտերնետային կայքում և գործունեության վայրում մշտապես տեսանելի ձևով ապահովում է հետևյալ ձևաթղթերի առկայությունը՝

- «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը,
- Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձևը:

4.2. Բողոք-պահանջների ներկայացումը և ուսումնասիրումը

4.2.1. ՀՀ կենտրոնական բանկի կողմից սահմանված՝ Ընկերության կողմից բողոք-պահանջների քննության գործընթացի շրջանակներում Հաճախորդին բողոք-պահանջների ընդունման և քննության ընթացքի մասին բավարար տեղեկատվություն տրամադրելու պահանջներն ապահովելու և բողոք-պահանջի քննությունն առավել արդյունավետ դարձնելու նպատակով, Ընկերությունը ուսումնասիրում է միայն առձեռն՝ Ընկերության գործունեության վայրում թղթային եղանակով ներկայացված բողոք-պահանջները:

4.2.2. Ընկերության գործունեության վայրում յուրաքանչյուր աշխատակից պետք է Հաճախորդներից ընդունի բողոքները և պատասխանի դրանց հետ կապված հարցերին:

4.2.3. Ընկերությունը գործունեության վայրում փակցնում է հայտարարություն այն մասին, թե Հաճախորդը որտեղ կարող է ծանոթանալ բողոքների քննության Ընկերության ներքին կանոններին: Հաճախորդի ցանկությամբ Ընկերությունը նրան տրամադրում է բողոքների քննության ներքին կանոնները հենց գործունեության վայրում:

4.2.4. Ընկերությունը իր գործունեության վայրում և ինտերնետային կայքում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր Հաճախորդի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով Հաճախորդը կարող է դիմել Ընկերությանը՝ բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

4.2.5. 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 է պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլ. հասցե, այլ):

4.3. Ընկերության կողմից բողոք-պահանջի ընդունման նվազագույն պայմանները

4.3.1. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին պատասխանատու Աշխատակիցը տեղեկացնում է՝

- այն մասին, որ բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով),

- այն մասին, որ Հաճախորդը ցանկության դեպքում կարող է ստանալ բողոքների քննության Ընկերության ներքին կանոնները:
- 4.3.2. Բողոք-պահանջը կարող է ընդունվել բացառապես այն Հաճախորդից (լիազորված անձից), որին մատուցված ծառայությունների հետ է կապված տվյալ բողոք-պահանջը:
- 4.3.3. Աշխատակիցը, նախքան բողոք-պահանջի ընդունումը, իրականացնում է Հաճախորդի նույնականացում՝ ստուգում է Հաճախորդի անձի համապատասխանությունը անձը հաստատող փաստաթղթերի հետ, ինչպես նաև՝ համեմատում է Հաճախորդի անձը նույնականացնող փաստաթղթերը Համակարգում առկա տվյալների հետ,
- 4.3.4. Հաճախորդի պատշաճ նույնականացում կատարելուց հետո Աշխատակիցը Հաճախորդից պարզում է խնդրի էությունը և փորձում է տեղեկատվություն և խորհրդատվություն տրամադրել բողոքի վերաբերյալ:
- 4.3.5. Եթե Աշխատակցի կողմից կատարված պարզաբանումների արդյունքում Հաճախորդը, այնուամենայնիվ, ցանկանում է Ընկերությանը ներկայացնել բողոք-պահանջ, ապա Աշխատակիցը տրամադրում է՝
 - «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 1)
 - Հաճախորդի կողմից բողոք- պահանջի լրացման թերթիկի ձևը (Հավելված 2)
 - Հաճախորդը, ցանկության դեպքում, կարող է նաև թերթիկին (Հավելված 2) կցել ազատ տեքստով լրացված գրություն՝ ի լրումն իր բողոք-պահանջի:
 - Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում Ընկերությունը Հաճախորդին տրամադրում է նաև բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), որում նշվում է բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), բողոքը ընդունողի ստորագրությունը:
- 4.3.6. Հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Ընկերությունը բանավոր ներկայացնում է սույն կարգի 4.3.1. կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է Հաճախորդը ստանալ սույն կարգի 4.3.5. կետով սահմանված տեղեկատվությունը:
- 4.3.7. Եթե Հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն կարգի 2-րդ կետով սահմանված Բողոք-պահանջի սահմանմանը, Ընկերությունը այն դիտարկում է որպես բողոք՝ անկախ գրության անվանումից և ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան օրենքով սահմանված կարգով:
- 4.3.8. Բողոք-պահանջների ուսումնասիրման գործընթացը և արդյունքների մասին բողոք-պահանջ ներկայացրած Հաճախորդին պատասխանի տրամադրումն իրականացվում է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ համաձայն սույն կարգի, եթե այլ բան նախատեսված չէ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով:
- 4.3.9. Հաճախորդի կողմից ստորագրված Բողոք-պահանջը այլ Աշխատակցի կողմից ստանալու դեպքում, Աշխատակիցը լուսապատճենում է այն և էլեկտրոնային եղանակով ուղարկում է Պատասխանատու աշխատակցին՝ սահմանված կարգով գրանցելու:
- 4.3.10. Բողոք-պահանջների ուսումնասիրումը պատասխանատու աշխատակցի կողմից իրականացվում է 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 4.3.11. Ուսումնասիրության արդյունքներն ամփոփվում են բոլոր անհրաժեշտ տվյալները համադրելուց և վերլուծելուց հետո, որի արդյունքում պատասխանատու աշխատակիցը ուսումնասիրության արդյունքում ձևավորված առաջարկները և պատասխան գրության նախագիծը ներկայացնում է Ընկերության գլխավոր տնօրենին:
- 4.3.12. Ընկերության գլխավոր տնօրենի հետ պատասխան գրության համաձայնեցումը իրականացվում է 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 4.3.13. Ընկերության կողմից Հաճախորդին տրված բողոքի պատասխանն առնվազն ներառում է՝
 - Ընկերության հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի բողոք-պահանջը բավարարելու, մասնակի բավարարելու կամ մերժելու մասին,

	ILA 01-001	Ուժի մեջ է
	Հաճախորդների բողոքների (պահանջների) կառավարման կարգ	12.10.2021թ.

- Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,
- բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե),
- տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի քննության արդյունքների վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանմանը կամ անձին:
- տեղեկատվություն այն մասին, որ գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին (եթե Հաճախորդի բողոք պահանջը բավարարում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա պահանջներին, ներկայացվող պայմաններին), ՀՀ կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ (եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն),
- տեղեկատվություն այն մասին, որ Հաճախորդը իրավունք ունի Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմել վեցամսյա ժամկետում՝ սկսած այն օրվանից, երբ Հաճախորդը ստացել է Բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը և եթե Հաճախորդի բողոք պահանջը բավարարում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա պահանջներին ներկայացվող պայմաններին:

4.3.14. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից ֆիզիկական անձ Հաճախորդին տրամադրվում է նաև «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 1):

4.3.15. Համաձայնությունը ստանալուց հետո 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում Պատասխանատու աշխատակիցը կազմակերպում է պատասխանի տրամադրումը Հաճախորդին՝ տրամադրելով այն Ընկերության գործունեության վայրում՝ առձեռն եղանակով, փոստային կապի միջոցով (պատվիրված նամակով) կամ էլեկտրոնային փոստի միջոցով: Հաճախորդին Ընկերության գործունեության վայրում պատասխանի տրամադրման պարագայում Հաճախորդը պետք է Բողոք-պահանջի պատասխանի Ընկերության օրինակի վրա կատարի նշում՝ «Ստացա Բողոք-պահանջի պատասխանի իմ օրինակը»: Պատվիրված նամակով Բողոք-պահանջի պատասխանը ուղարկելու դեպքում անհրաժեշտ է ունենալ և պահպանել Հաճախորդի կողմից նամակի ստացումը հավաստիացնող փաստաթուղթ (փոստի կողմից տրամադրվող ստացական): Հակառակ դեպքում Բողոք-պահանջի պատասխանը համարվում է ոչ պատշաճ կերպով ուղարկված:

4.3.16. Բողոքը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստանալու և պատասխանը էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում, Ընկերությունը բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը հաճախորդի Ընկերությանը հայտնի կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված բողոքում նշված էլեկտրոնային հասցեին կամ էլեկտրոնային կապի ցանկացած այլ եղանակով (ինտերնետ բանկինգ, բջջային հավելված, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն) կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով հաճախորդին է ուղարկում բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոքը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև Օրենքով սահմանված:

4.4. Բողոք-պահանջների վերաբերյալ հաշվետվությունների տրամադրումը

4.4.1. Պատասխանատու աշխատակիցը յուրաքանչյուր նամակի գծով կատարում է համապատասխան գրանցումներ Հաճախորդների բողոք-պահանջների տեղեկատվական շտեմարանում (Հավելված 3):

	ILA 01-001	Ուժի մեջ է
	Հաճախորդների բողոքների (պահանջների) կառավարման կարգ	12.10.2021թ.

4.4.2. Մինչև յուրաքանչյուր կիսամյակին հաջորդող ամսվա 10-րդ աշխատանքային օրը, Պատասխանատու աշխատակիցը պատրաստում է նախորդ կիսամյակի ընթացքում Հաճախորդների կողմից ստացված բողոք-պահանջների, այդ թվում՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի և ՀՀ ԿԲ միջոցով ստացված նամակների վիճակագրությունը և դրանց մասով սույն կարգով նախատեսված աշխատանքների և խնդիրների լուծմանն ուղղված առաջարկությունների, ինչպես նաև նախորդ հաշվետվության շրջանակներում ներկայացված առաջարկությունների կատարման արդյունքների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվություն Ընկերության գլխավոր տնօրենին ներկայացնելու համար:

Հավելված 1

  1 ԾԱՆՈԹԱՅԵՐ Ձեր հոգսերը մեր հոգսն են	ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակիցը պարտավոր է. - Ձեզ ուղղորդել բողոքների հարցով զբաղվող աշխատակցի մոտ: - Տրամադրել հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե): Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է. - Տեղեկացնել Ձեր իրավունքների և բողոքի քննության գործընթացի մասին: - Տրամադրել կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձև:
 2 ԴԻՄԵՐ 10 օր անց 3 ԾԱՆՈԹԱՅԵՐ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐ	«ՄՈԳՈ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ Գրավոր բողոքներ կայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով. ՀՀ, ք. Երևան, Վարդանանց 18/2, 4,5,6 տարածքներ info@mogo.am www.mogo.am Ձեր բողոքը կարող էք ներկայացնել նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով: Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում իրավարարել մասնակի բավարարել, մերժել 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ. 012-700-700
 4 Բավարարված չէք ԴԻՄԵՐ	ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, Եթե. - Ֆիզիկական անձ էք, միկրոձեռնարկատեր հանդիսացող անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում նաև՝ նրա շահակոր, գրավատու կամ այլ անձ ով ապահովման միջոցի (օրինակ՝ գրավի) հետ կապված բողոք ունեք. - բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային պատմությանը. 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում. - բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից. - պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս. - բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008թ. օգոստոսի 2-ից հետո: ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ (Երևան 0010, Մ. Խորենացի 15, էլիտ պլազա բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@fsm.am) ԱՐԲԻՏՐԱՄԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ - Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունայի կողմից: - Պայմանագիր կնքելիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից և կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել: - Հիշեք. նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության ակտիվության 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: ԴԱՏԱՐԱՆ - Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան: - Դատարանի վճիռը ենթակա չէ վերանայման Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կապտասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում (Երևան 0010, Վ. Սարգսյան 6, +374 592 697, consumerinfo@cba.am):
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրանքով նախնադաս ղիմել Ֆինանսական կազմակերպությանը (Քայլ 2):

Հարցերի դեպքում դիմեք
 «ՄՈԳՈ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ, ՀՀ, ք. Երևան, Վարդանանց 18/2, 4,5,6 տարածքներ, 012-700-700, info@mogo.am

	ILA 01-001	Ուժի մեջ է
	Հաճախորդների բողոքների (պահանջների) կառավարման կարգ	12.10.2021թ.

Հավելված 2

Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձև		
1	Դիմումատուի անունը և ազգանունը	
	Անձը հաստատող փաստաթղթի համար	
	Բնակության հասցե	
	Էլ. Փոստի հասցե	
	Հեռախոսահամար	
2	Պայմանագրի համար	
3	Հաճախորդի կող	
4	Պրոդուկտ	
5	Պահանջի էություն	
6	Նույն պահանջով դիմում եմ առաջին անգամ	այո ☐
		ոչ ☐
7	Տիրապետում եմ ինձ ոչ ճշգրիտ տեղեկատվություն տրամադրված լինելու փաստը հաստատող ապացույցի	այո ☐
		ոչ ☐
8	Կից ներկայացվող փաստաթղթեր	
8.1		
8.2		
8.3		
9	Հաստատում եմ, որ ծանոթացել եմ Ընկերության Հաճախորդների բողոքների (պահանջների) ներկայացման և քննության կանոններին, ինչպես նաև ստացել եմ սույն դիմումի կրկնօրինակը:	
10	Ընդունում եմ, որ սույն դիմումի և իմ կողմից սույն դիմումին կից ներկայացված ազատ ուժով գրված գրության միջև հակասություններ առաջանալու դեպքում նախապատվությունը տրվում է սույն դիմումին: (Կից գրությամբ կարող է տրամադրվել լրացուցիչ տեղեկատվություն, որը հնարավոր է լրացնել սույն դիմումում, բայց, ըստ հաճախորդի, էական նշանակություն ունի դիմումի քննության համար):	
11	Տեղեկացված եմ, որ սույն դիմումի ներկայացումը հիմք է իմ` Ընկերության հանդեպ առկա պայմանագրային պարտավորությունների կատարումը դադարեցնելու համար:	
12	ԳԻՄՈՒՄԱՏՈՒՄ ՍՏՈՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ`	
13	Հաստատում եմ, որ սույն բողոք-դիմումում ներկայացված տեղեկատվությունն իմ կողմից ստուգված է և ճշգրիտ է	
14	Դիմումն ընդունողի ստորագրություն, անուն, ազգանուն	
15	Դիմումի ներկայացման ամսաթիվ	

Հավելված 3