

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է՝

«ՄՈԳՈ» ՈՒՎԿ ՄՊԸ 27/07/2026թ.

Թիվ 26-14 որոշմամբ

Ուժի մեջ է 01/08/2026 թվականից

Միակ մասնակցի խորհրդի անդամ (միանձնյա
ներկայացուցիչ)՝

Սարիս Կրեիցս



ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ (ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ)
ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ
ԿԱՐԳ

ԵՐԵՎԱՆ – 2026

	ILA01-001/05	Ուժի մեջ է
	Հաճախորդների բողոքների(պահանջների) կառավարման Կարգ	01/08/2026թ.

1. ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՊԱՏՄՈՒԹՅՈՒՆ

Տարբերակ	Ամսաթիվ	Փաստաթուղթ	Հաստատող մարմին	Որոշում
1	15/08/2017	Կարգ	Խորհուրդ	Թիվ 007
2	14/02/2020	Կարգ	Խորհուրդ	Թիվ 046
3	12/10/2021	Կարգ	Խորհուրդ	Թիվ 055
4	26/06/2024	Կարգ	Միակ մասնակից	Թիվ 24-11
5	27/07/2026	Կարգ	Միակ մասնակցի խորհրդի անդամ	Թիվ 26-14

2. ՆՊԱՏԱԿԸ

Սույն կարգի նպատակն է սահմանել «ՄՈԳՈ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ (այսուհետ՝ Ընկերություն) Հաճախորդների կողմից Ընկերությանը հասցեագրված բոլոր տեսակի բողոքների(այդ թվում՝ բողոք-պահանջների) ընդունման, հավաքագրման, գրանցման (հաշվառման), ուսումնասիրման, վերլուծության և հետադարձ կապի ապահովման քայլերի հաջորդականությունը, կանոնները և ժամկետները:

3. ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ

Սույն Կարգի դրույթները տարածվում են Ընկերության կառավարման բոլոր մարմինների, ղեկավարների, կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումների (այսուհետ՝ Ստորաբաժանում) բոլոր աշխատակիցների վրա:

4. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

«Ընկերություն»՝ «ՄՈԳՈ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ,

«Հաճախորդ»՝ Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայություններից օգտվող՝ գործող կամ նախկին Հաճախորդ Ֆիզիկական անձ, ինչպես նաև պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած անձ (այդ թվում՝ երաշխավոր, գրավատու) կամ վերջիններիս կողմից լիազորված անձ,

«Գործունեության վայր»՝ ֆինանսական կազմակերպության մասնաճյուղ կամ գլխամաս: Եթե ֆինանսական կազմակերպությունը 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»՝ Հաճախորդի կողմից գրավոր (այդ թվում՝ էլեկտրոնային եղանակով) ներկայացված ցանկացած գրություն, դիմում, բողոք-պահանջ, որը պարունակում է պահանջ կամ դժգոհություն, ուղղված է Ընկերությանը և վերաբերում է Ընկերության գործունեությանը և (կամ) Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայություններին: Բողոքը կարող է պարունակել գույքային կամ ոչ գույքային պահանջ

«Բողոք-պահանջ»՝ Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է Ընկերության՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գույքային (ֆինանսական) պահանջ: Բողոք-պահանջը ենթադրում է Ընկերության կողմից պարտադիր պատասխան: Ընդ որում բողոքը պետք է առնվազն ներառի Հաճախորդի անունը, ազգանունը, հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայր,

	ILA01-001/05	Ուժի մեջ է
	Հաճախորդների բողոքների(պահանջների) կառավարման Կարգ	01/08/2026թ.

Էլեկտրոնային հասցեն, հեռախոսահամար), 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: Ընդ որում, Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը բողոքի ներկայացում է համարվում նաև այն, երբ Հաճախորդի համաձայնությամբ այդ բողոքը Ընկերությանը ներկայացվել է Հաշտարարի միջոցով:

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

«Աշխատակից»՝ Ընկերության ցանկացած աշխատակից՝ ներառյալ գլխամասային գրասենյակի և մասնաճյուղի Աշխատակիցները:

«Համակարգ»՝ Ընկերությունում ներդրված վարկերի հաստատման և հաշվառման համակարգ:

«Տեղեկատվական շտեմարան»՝ Ընկերությունում վարվող Էլեկտրոնային փաստաթուղթ (շտեմարան), որտեղ Կանոնակարգ 8/07-ի պահանջներին համապատասխան՝ սույն Կարգի Հավելված 3-ով սահմանված ձևաչափով արտացոլվում է Հաճախորդներից ստացված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը:

«Ներկայացուցչական հաճախորդ»՝ միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, 30 տարեկան ֆիզիկական անձ:

5. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

«Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ	Հավելված 1
Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձև	Հավելված 2
Հաճախորդների բողոքների տեղեկատվական շտեմարան	Հավելված 3
Ստացական-Էլեկտրոնային	Հավելված 4
Ստացական-առձեռն	Հավելված 5

6. ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

6.1. Ընդհանուր դրույթներ

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

6.1.2. Ընկերության սպասարկման սրահները կահավորված են տեղեկատվական վահանակներով, որտեղ փակցված են «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 1), սույն կարգը և «Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձևը» (Հավելված 2):

6.1.3. Հաճախորդները Ընկերությանը հասցեագրված իրենց բողոք-պահանջները ներկայացնում են թղթային եղանակով՝ առձեռն(գրավոր)՝ Ընկերության գործունեության վայրում, այդ թվում՝ Ընկերության կողմից սահմանված Էլեկտրոնային կապի ցանկացած եղանակով կամ փոստային եղանակով:

	ILA01-001/05	Ուժի մեջ է
	Հաճախորդների բողոքների(պահանջների) կառավարման Կարգ	01/08/2026թ.

6.1.4. 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:

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

- տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական Հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,
- տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով (բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Հաճախորդի և Ընկերության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրվել),
- տեղեկատվությունը շարադրվում է Հաճախորդի համար հեշտ ընթերցանելի տառաչափերով և տառատեսակներով,
- տեղեկատվությունը հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում:

6.1.6. 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:

6.1.7 Հաճախորդների հետ առնչվող բոլոր Աշխատակիցները պարտավոր են ծանոթ լինել սույն կարգին, մասնավորապես՝ Բողոքի և Բողոք-պահանջի սահմանումներին, բողոքների ընդունման եղանակներին և Պատասխանատու Աշխատակցին տեղեկատվության փոխանցման կանոններին: Այդ նպատակով Պատասխանատու Աշխատակիցը կազմակերպում է Հաճախորդների հետ առնչվող յուրաքանչյուր նոր Աշխատակցի իրազեկումը սույն կարգի պահանջներին՝ աշխատանքի ընդունվելիս, Աշխատակիցների պարբերական՝ առնվազն տարին մեկ անգամ, իրազեկումը (ուսուցումը), ինչպես նաև Աշխատակիցների իրազեկումը սույն կարգում կատարվող փոփոխությունների վերաբերյալ: Իրազեկումների անցկացման փաստը հավաստվում է (էլեկտրոնային ծանուցում, մասնակիցների ցուցակ, ստորագրություն կամ այլ միջոց):

6.1.8. Ընկերության ցանկացած Աշխատակից, ով ցանկացած եղանակով ստացել է Հաճախորդի բողոք կամ ում Հաճախորդը հայտնել է բողոք ներկայացնելու ցանկության մասին, ի լրումն սույն կարգի 6.2.5 կետով սահմանվածի, ստացված բողոքը (ղրա վերաբերյալ տեղեկատվությունը) անհապաղ, բայց ոչ ուշ, քան ստացմանը հաջորդող աշխատանքային օրը, էլեկտրոնային եղանակով փոխանցում է Պատասխանատու Աշխատակցին՝ սահմանված կարգով գրանցելու և քննելու համար: Աշխատակիցներին արգելվում է հրաժարվել բողոքի ընդունումից, թաքցնել կամ ոչնչացնել բողոքը կամ որևէ կերպ խոչընդոտել բողոքի (ղրա վերաբերյալ տեղեկատվության) փոխանցումը Պատասխանատու Աշխատակցին:

6.2. Բողոքների(Բողոք-պահանջների) ներկայացումը և ուսումնասիրումը

6.2.1. 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,

	ILA01-001/05	Ուժի մեջ է
	Հաճախորդների բողոքների(պահանջների) կառավարման Կարգ	01/08/2026թ.

Ընկերությունը ուսումնասիրում է թղթային(գրավոր)՝ առձեռն՝ Ընկերության գործունեության վայրում, էլեկտրոնային կամ փոստային եղանակով ներկայացված բողոք-պահանջները:

6.2.2. Ընկերության գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի պատասխանատու Աշխատակից, ով ընդունում է բողոքները, պատասխանում է բողոքների հետ կապված Հաճախորդի հարցերին:

6.2.3. 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:

6.2.4. 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:

6.2.5. 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):

6.2.6 Ընկերությունն ընդունում, գրանցում և ուսումնասիրում է Հաճախորդների բոլոր տեսակի բողոքները՝ ինչպես գույքային (ֆինանսական) պահանջ պարունակող բողոքները (Բողոք-պահանջները), այնպես էլ ոչ գույքային պահանջ կամ դժգոհություն պարունակող բողոքները, որոնք ներկայացվել են սույն կարգի 6.1.3. կետով սահմանված եղանակներով՝ անկախ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից: Ոչ գույքային պահանջ (դժգոհություն) պարունակող բողոքների ընդունումը, քննությունը և պատասխանի տրամադրումն իրականացվում են Բողոք-պահանջների համար սույն կարգով սահմանված նույն ընթացակարգով և ժամկետներում, իսկ գրանցումը (հաշվառումը)՝ սույն կարգի 6.4. բաժնի պահանջներին համապատասխան:

6.3. Ընկերության կողմից բողոք-պահանջի ընդունման նվազագույն պայմանները

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

- այն մասին, որ բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, այդ թվում՝ Ընկերության կողմից սահմանված էլեկտրոնային կապի ցանկացած եղանակով կամ փոստով),
- այն մասին, որ Հաճախորդը ցանկության դեպքում կարող է ստանալ բողոքների քննության Ընկերության ներքին կանոնները:

6.3.2. Բողոք-պահանջը կարող է ընդունվել բացառապես այն Հաճախորդից (լիազորված անձից), որին մատուցված ծառայությունների հետ է կապված տվյալ բողոք-պահանջը:

6.3.3. 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,

6.3.4 Հաճախորդի պատշաճ նույնականացում կատարելուց հետո Աշխատակիցը Հաճախորդից պարզում է խնդրի էությունը և փորձում է տեղեկատվություն և խորհրդատվություն տրամադրել բողոքի վերաբերյալ:

	ILA01-001/05	Ուժի մեջ է
	Հաճախորդների բողոքների(պահանջների) կառավարման Կարգ	01/08/2026թ.

6.3.5. 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 (Հավելված 4 և 5), որում նշվում է բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), բողոքը ընդունողի ստորագրությունը:

6.3.6. Հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Ընկերությունը բանավոր ներկայացնում է սույն կարգի 6.3.1. կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է Հաճախորդը ստանալ սույն կարգի 6.3.5. կետով սահմանված տեղեկատվությունը:

6.3.7. Եթե Հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն կարգի 4-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:

6.3.8. Բողոք-պահանջների ուսումնասիրման գործընթացը և արդյունքների մասին դիմում կամ 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:

6.3.9. Հաճախորդի կողմից ստորագրված Բողոք-պահանջը Աշխատակիցը լուսապատճենում է և էլեկտրոնային եղանակով ուղարկում է Պատասխանատու աշխատակցին 6.1.8 կետով սահմանված կարգով:

6.3.10. Բողոք-պահանջի ուսումնասիրությունն իրականացվում է պատասխանատու աշխատակցի կողմից՝ ապահովելով գործի հանգամանքների համակողմանի, օբյեկտիվ և լիարժեք քննությունը:

Ուսումնասիրության ընթացքում, ըստ անհրաժեշտության, հավաքագրվում և վերլուծվում են բողոք-պահանջին առնչվող փաստաթղթերը, տեղեկությունները և այլ անհրաժեշտ տվյալները, ինչպես նաև կարող են պահանջվել լրացուցիչ պարզաբանումներ կամ փաստաթղթեր:

Ուսումնասիրության արդյունքներով պատասխանատու աշխատակիցը նախապատրաստում է պատասխան գրության նախագիծը և, ըստ անհրաժեշտության, ներկայացնում այն Ընկերության Գործադիր տնօրենին և/կամ նրա կողմից լիազորված անձին՝ համաձայնեցման կամ հաստատման:

Բողոք-պահանջի վերաբերյալ վերջնական պատասխանը հաճախորդին տրամադրվում է ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերի, ինչպես նաև «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով և ժամկետներում:

6.3.11. Ընկերության կողմից Հաճախորդին տրված բողոքի պատասխանն առնվազն ներառում է՝

- Ընկերության հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի բողոք-պահանջը բավարարելու, մասնակի բավարարելու կամ մերժելու մասին,
- Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,
- բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե),

	ILA01-001/05	Ուժի մեջ է
	Հաճախորդների բողոքների(պահանջների) կառավարման Կարգ	01/08/2026թ.

- 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 կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին (եթե Հաճախորդի բողոք պահանջը բավարարում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա պահանջներին, ներկայացվող պայմաններին) կամ 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:

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

6.3.13. 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:

6.4. Բողոքների գրանցումը(հաշվառումը) և հաշվետվությունների տրամադրումը

6.4.1. Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդներից ստացված յուրաքանչյուր գրավոր (այդ թվում՝ էլեկտրոնային եղանակով ստացված) բողոքի՝ ինչպես գույքային (Բողոք-պահանջի), այնպես էլ ոչ գույքային պահանջ պարունակող բողոքի՝ գծով կատարում է համապատասխան գրանցումներ Հաճախորդների բողոքների տեղեկատվական շտեմարանում (Հավելված 3):

6.4.2. Տեղեկատվական շտեմարանը վարվում է էլեկտրոնային եղանակով՝ բացառապես բողոքների գրանցման (հաշվառման) նպատակով, և առանձնացված է Ընկերության այլ դիմումների, նամակների ու գրությունների հաշվառման համար նախատեսված գրանցամատյաններից (ռեեստրներից): Տեղեկատվական շտեմարանն առնվազն ներառում է Կանոնակարգ 8/07-ի Հավելված 1-ի Ձև 2-ով (վարկային կազմակերպությունների համար) սահմանված պարտադիր դաշտերը՝ սույն կարգի Հավելված 3-ին համապատասխան: Յուրաքանչյուր բողոքին շնորհվում է գրանցման եզակի համար:

6.4.3. Տեղեկատվական շտեմարանում բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը պահպանվում է առնվազն 3 տարի: ՀՀ կենտրոնական բանկի պահանջով և պահանջում սահմանված ժամկետում

	ILA01-001/05	Ուժի մեջ է
	Հաճախորդների բողոքների(պահանջների) կառավարման Կարգ	01/08/2026թ.

Ընկերությունը ՀՀ կենտրոնական բանկին էլեկտրոնային եղանակով տրամադրում է իրեն ուղղված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը Կանոնակարգ 8/07-ով սահմանված ձևաչափով:

6.4.4. Հաճախորդների բողոքների և դրանց առնչվող փաստաթղթերի պահպանումն Ընկերությունում իրականացվում է հետևյալ կարգով՝

- թղթային եղանակով ստացված բողոքի (այդ թվում՝ Բողոք-պահանջի) բնօրինակը, կից փաստաթղթերով, պահպանվում է Ընկերության այն գործունեության վայրում, որտեղ ընդունվել է բողոքը (կամ փոխանցվում է Ընկերության արխիվ)՝ կողպվող պահարաններում կամ առանձնացված արխիվային սենյակում, որոնց մատչելիությունը հասանելի է միայն Բողոքն ընդունող Աշխատակցի կամ նրա անմիջական ղեկավարի համար,
- Ընկերության կողմից սահմանված էլեկտրոնային կապի ցանկացած եղանակով ստացված բողոքները, ինչպես նաև թղթային բողոքների լուսապատճենները (թվայնացված) և Տեղեկատվական շտեմարանում կատարված գրառումները պահպանվում են Ընկերության տեղեկատվական համակարգերում՝ ապահովելով տվյալների անվտանգությունն ու անձնական տվյալների պաշտպանության մասին ՀՀ օրենսդրության պահանջների պահպանումը,
- սույն կետով սահմանված փաստաթղթերի և տվյալների պահպանման ժամկետը սահմանված է սույն Կարգի 6.4.3. կետով. այդ ժամկետի ավարտից հետո բողոքների և կից փաստաթղթերի արխիվացումը կամ ոչնչացումն իրականացվում է Ընկերության փաստաթղթաշրջանառությունը կանոնակարգող ներքին իրավական ակտերին համապատասխան:

6.4.5. Մինչև յուրաքանչյուր կիսամյակին հաջորդող ամսվա 10-րդ աշխատանքային օրը, Պատասխանատու աշխատակիցը պատրաստում է նախորդ կիսամյակի ընթացքում Հաճախորդների կողմից ստացված բողոք-պահանջների, այդ թվում՝ Ֆինասական համակարգի հաշտարարի և ՀՀ ԿԲ միջոցով ստացված նամակների վիճակագրությունը, որն առնվազն ներառում է.

- ստացված բողոքների ընդհանուր քանակը և շարժընթացը (նախորդ ժամանակաշրջանների համեմատ),
- բողոքների բաշխումն ըստ ծառայությունների տեսակների, թեմաների, ստացման եղանակների և մարզերի (Երևան),
- գույքային և ոչ գույքային բողոքների քանակը,
- բավարարված, մասնակի բավարարված, մերժված և ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակը,
- Հաճախորդների (սպառողների) վնասների վերականգնման համար վճարված գումարները,
- Ընկերության կողմից մերժված, սակայն Հաշտարարի, դատարանի կամ արբիտրաժային տրիբունալի կողմից բավարարված բողոքների քանակը,
- պատասխանների տրամադրման ժամկետների պահպանման վերաբերյալ տեղեկատվությունը,
- բողոքների առաջացման հիմնական պատճառների վերլուծությունը և դրանց վերացմանն ուղղված առաջարկությունները:

6.4.6. Սույն կարգի 6.4.5. կետով սահմանված վիճակագրությունը և վերլուծությունը Պատասխանատու Աշխատակիցը նույն կետով սահմանված ժամկետում ներկայացնում է Ընկերության կառուցվածքային ստորաբաժանումների ղեկավարներին: Վիճակագրությունը, ամբողջությամբ կամ մասնակի, տրամադրվում է նաև այլ շահառու կողմերին՝ Ընկերության Խորհրդին, ներքին աուդիտին, արտաքին աուդիտին, ինչպես նաև ՀՀ կենտրոնական բանկին և

	ILA01-001/05	Ուժի մեջ է
	Հաճախորդների բողոքների(պահանջների) կառավարման Կարգ	01/08/2026թ.

այլ իրավասու մարմիններին՝ վերջիններիս պահանջով և (կամ) ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում:

6.4.7. Ներկայացված վիճակագրական տվյալների և իրականացված վերլուծության արդյունքների հիման վրա, ինչպես նաև անհրաժեշտության դեպքում, Գործադիր տնօրենը կարող է ընդունել բողոքների առաջացման պատճառների վերացման, դրանց կրկնման կանխարգելման և Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների որակի բարելավմանն ուղղված որոշումներ (միջոցառումներ):

7. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 7.1.** Սույն Կարգի տիրապետող է հանդիսանում Բողոքների պատասխանատուն:
- 7.2.** Սույն Կարգով սահմանված դրույթների ապահովման համար պատասխանատու յուրաքանչյուր աշխատակից պատասխանատվություն է կրում Կարգի պահանջների պահպանման և կատարման համար՝ իրենց վերապահված լիազորությունների և գործառույթների շրջանակում:
- 7.3.** Այն դեպքում, երբ Բողոքների կառավարման հետ կապված այլ դրույթներ, կետեր, իրավիճակներ, ներառված չեն սույն Կարգում, պետք է առաջնորդվել ՀՀ գործող օրենքներով և ենթաօրենսդրական ակտերով:
- 7.4.** Սույն Կարգը ենթակա է վերանայման տարեկան պարբերականությամբ:
- 7.5.** Սույն Կարգն ուժի մեջ մտնելու օրվանից ուժը կորցրած է ճանաչվում «ՄՈԳՈ» ՈԻՎԿ ՍՊԸ-ի Միակ մասնակցի 2024 թվականի հունիսի 26-ի թիվ 24-11 արձանագրությամբ հաստատված «Հաճախորդների բողոքների(պահանջների) կառավարման Կարգը»՝ ILA01-001/04:



Ի՞ՆՉ ԱՆԵԼ, ԵՅԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ



Կարևոր իրադեպություն

1 ԾԱՆՈԹԱՑՆԵՔ
Ձեր ԻՐԱՌՈՒՅՆԵՐՈՒՄ

2 ԴԻՄԵՔ

3 ԾԱՆՈԹԱՑՆԵՔ
ՊԵՏԱՍՏԱՆՈՒՄ4 Բավարարված չեք
ԴԻՄԵՔ

Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից 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:

ՄՈԳՈ ՈՒՎԿ ՄՊԸ

Գրավոր բողոք ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով. ԳՅ, ք. Երևան, Կոյունի փողոց 14 շենք, երրորդ հարկ info@mogo.am www.mogo.am
Ձեր բողոքը կարող է ներկայացնել նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

- Նշեք Ձեր տվյալներ՝ պատասխանը ստանալու համար:
- Հավաստիացեք, որ Ձեր բողոքն ընդունել են և պահպանեք ստացման փաստը հավաստող տեղեկատվությունը մինչև բողոքի վերջնական լուծումը:

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

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՎԵՏԱՐԱՐՈՒՄ, ԵՅԵ.

- Ֆիզիկական անձ էք, միկրոձեռնարկատեր հանդիսացող անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում նաև՝ երաշխավոր, գրավատու կամ այլ անձ, ով ապահովման միջոցի (օրինակ՝ գրավի) հետ կապված բողոք ունի,
- 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:

ԵԱՐԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ.Խորենացի 15, Էլիտ պլազա բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 70 11 11, info@fsm.am)

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կապատասխան 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում (Երևան 0010, Վ.Սարգսյան 6, +374 10 59 26 97, consumerinfo@cba.am):
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրանքով նախառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (թայլ 2):

Հարցերի դեպքում դիմեք

«ՄՈԳՈ» ՈՒՎԿ ՄՊԸ, ԳՅ, ք. Երևան, Կոյունի փողոց 14 շենք, 3րդ հարկ, 012 700 700, info@mogo.am

----- Ստացա իմ օրինակը

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ. ☎+37412700700

ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

- Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագիր կնքվիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից և 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,

ԴԱՏԱՐԱՆ

- Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան:
- Դատարանի վճիռը ենթակա չէ վերանայման ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

	ILA01-001/05	Ուժի մեջ է
	Հաճախորդների բողոքների(պահանջների) կառավարման Կարգ	01/08/2026թ.

Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձև		
1	Դիմումատուի անունը և ազգանունը	
	Անձը հաստատող փաստաթղթի համա	
	Բնակության հասցե	
	Էլ. Փոստի հասցե	
	Հեռախոսահամար	
2	Պայմանագրի համար	
3	Հաճախորդի կող	
4	Պրոդուկտ	
5	Պահանջի եռլայն	
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 ոչով գրված գրության միջև հակասություններ առաջանալու դեպքում նախապատվությունը տրվում է սույն դիմումին: (Կից գրությամբ կարող է տրամադրվել լրացուցիչ տեղեկատվություն, որը հնարավոր չէ լրացնել սույն դիմումում, բայց, ըստ հաճախորդի, էական նշանակություն ունի դիմումի քննության համար):	
11	Տեղեկացված եմ, որ սույն դիմումի ներկայացումը հիմք չէ իմ` Ընկերության հանդեպ առկա պայմանագրային պարտավորությունների կտարումը դադարեցնելու համար:	
12	ԳԻՄՈՒՄԱՆՈՒՄԻ 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



Տեղեկատվական
շտեմարան.xlsx

Հավելված 4

	ILA01-001/05	Ուժի մեջ է
	Հաճախորդների բողոքների(պահանջների) կառավարման Կարգ	01/08/2026թ.

Հարգելի՛ [Անուն Ազգանուն],
 Սույնով հավաստում ենք, որ Ձեր բողոք-պահանջը/դիմումը ստացվել է «ՄՈԳՈ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ-ի կողմից:
Ստացման ամսաթիվը՝ [օր/ամիս/տարեթիվ],
Բողոք-պահանջի կոդ _____
Բողոք-պահանջը ներկայացնողի անուն, ազգանուն _____
Բողոք-պահանջ ընդունողի անուն, ազգանուն _____

Ձեր բողոք-պահանջը/դիմումը գրանցվել է և կքննարկվի Ընկերության կողմից, և դրա վերաբերյալ որոշումը կկայացվի բողոք/դիմումը ստանալու օրվանից **10 (տասը) աշխատանքային օրվա ընթացքում**:
 Անհրաժեշտության դեպքում Ձեզ հետ կապ կհաստատվի:
 Բողոք/դիմում ներկայացնելու կարգի, Ձեր իրավունքների և բողոքների քննարկման գործընթացի վերաբերյալ մանրամասն տեղեկատվությանը կարող եք ծանոթանալ հետևյալ հղմամբ՝
<https://www.mogo.am/hatchaxordi-iravunqneri>
 Շնորհակալություն մեզ դիմելու համար:
 Ծանոթացե՛ք ՄՈԳՈ-ի հաճախորդների անձնական տվյալների պահպանման և անվտանգ օգտագործման կանոններին, բողոք-պահանջների ներկայացման կարգին:

Tel.՝ +374 12-700-700
email՝ info@mogo.am
MOGO UCO LLC · 14 Koryun Street, 3rd Floor, Yerevan , Armenia
www.mogo.am



Հավելված 5

Բողոք-պահանջի ստացումը հավաստիացնող ստացական

Բողոք-պահանջի կոդ _____
Բողոք-պահանջի ստացման ամսաթիվ _____
Բողոք-պահանջը ներկայացնողի անուն, ազգանուն _____
Բողոք-պահանջ ներկայացնող՝ _____ **Բողոք-պահանջ ընդունող՝** _____

 (ստորագրություն) (ստորագրություն և Կ.Տ.)

Հարգելի՛ [Անուն Ազգանուն],
 Սույնով հավաստում ենք, որ «ՄՈԳՈ» ՈՒՎԿ ՍՊԸ-ն [օր/ամիս/տարեթիվ] ստացել է Ձեր կողմից թղթային տարբերակով ներկայացված Բողոք-պահանջը, Դիմումը, որի նույնականացման համարն է թիվ _____:
 Ձեր բողոք-պահանջը/դիմումը գրանցվել է և կքննարկվի Ընկերության կողմից, և դրա վերաբերյալ որոշումը կկայացվի բողոք/դիմումը ստանալու օրվանից **10 (տասը) աշխատանքային օրվա ընթացքում**: Անհրաժեշտության դեպքում Ձեզ հետ կապ կհաստատվի:
 Շնորհակալություն մեզ դիմելու համար: