

Հավելված 3

Հաստատված է «ԱԳԲԱ Լիզինգ»
վարկային կազմակերպություն փակ
բաժնետիրական
ընկերության Խորհրդի կողմից
« 18 » փետրվարի 2009թ.

Խորհրդի նախագահ
----- Ս. Գիշյան

«ԱԳԲԱ Լիզինգ» ՎԱՐԿԱՅԻՆ
ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ ՓԲԸ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-
ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

THE PROCEDURE OF DISCUSSION OF
COMPLIANT DEMANDS OF THE CLIENTS
OF “ACBA LEASING” CREDIT
ORGANIZATION CJSC

Appendix 3

Confirmed
By the Board of
Close Joint Stock Company “ACBA Leasing”
February 18, 2009

Chairman of the Board
-----S. Gishyan

<p>Գործողության շրջանակը «ԱԳԲԱ Լիզինգ» վարկային կազմակերպություն ՓԲԸ հաճախորդների բողոք-պահանջների քննարկման ընթացակարգով (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) կանոնակարգվում են «ԱԳԲԱ Լիզինգ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Կազմակերպություն) հաճախորդների կողմից Կազմակերպության դեմ ներկայացրած մասնավոր իրավահարաբերություններից բխող պահանջների քննության, ֆինանսական ոլորտում հաճախորդների իրավունքների և շահերի պաշտպանության, նրանց պահանջների արագ և արդյունավետ քննարկման, Կազմակերպության նկատմամբ հանրության վստահության բարձրացման գործընթացը:</p> <p>Կիրառման ոլորտը Ընթացակարգը կիրառվում է Կազմակերպության կառուցվածքային ստորաբաժանումների կողմից:</p> <p>Տարածումը Ընթացակարգը տարածվում է Կազմակերպության կառուցվածքային ստորաբաժանումների վրա:</p> <p>ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ</p> <p>1.1. Ստորև բերված հասկացությունները սույն Ընթացակարգում օգտագործվում են հետևյալ իմաստով.</p> <p>Օրենք՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքը.</p> <p>Ֆինանսական համակարգի հաշտարար՝ Օրենքով և սույն Ընթացակարգով վերապահված լիազորություններն իրացնելու միջոցով հաճախորդների կողմից Կազմակերպության դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց երաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ.</p> <p>Հաճախորդ՝ ֆիզիկական անձ, որն օգտվում է Կազմակերպության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար.</p> <p>Պահանջ՝ հաճախորդի կողմից Կազմակերպության դեմ ներկայացվող պահանջ.</p> <p>Կողմեր՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը պահանջ ներկայացրած հաճախորդը և Կազմակերպությունը, որի դեմ ներկայացվել է պահանջը.</p> <p>Պատասխանատու աշխատակից՝ Կազմակերպության աշխատակից, որը զբաղվում է հաճախորդների կողմից</p>	<p>Scope of activity The Procedure of the discussion of compliant-demands of the Customers regulates the procedure of presentation of complaints arising out of private relations by “ACBA Leasing” Credit Organization CJSC (hereafter company) clients against the company, the procedure of protection of company’s clients rights and interests, quick and efficient examination and analysis of presented complaints as well as the procedure of augmenting public confidence in company.</p> <p>Sphere of activity The procedure is used by the departments of the company.</p> <p>Prevalence The procedure applies to the departments of the company.</p> <p>CHAPTER I. GENERAL PRINCIPLES</p> <p>1.1. The definitions mentioned bellow in this Procedure are used in this sense:</p> <p>Law: “The law about financial system mediator” of the Republic of Armenia.</p> <p>Financial system mediator: The physical person who discusses the compliant-demands of the customers and makes decisions about them through the implementation of the liabilities according to the Procedure and the Law.</p> <p>Customer: The physical person who uses the service of the company or desires to use it.</p> <p>Demand: The demand represented to the Company by the Client.</p> <p>Parties: The customer who has demanded the analysis of the financial mediator and the Company against which was represented the demand.</p> <p>Responsible employee: The Company’s employee who analysis the demands of the</p>
--	---

ներկայացված պահանջների ուսումնասիրմամբ, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթերի և տեղեկությունների հավաքագրմամբ և Օրենքով ու սույն Ընթացակարգով սահմանված պարտականությունների իրականացմամբ:

**ԳԼՈՒԽ 2. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՅ
ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆԸ
ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ ԵՎ
ԴՐԱՆՑ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ**

2.1. Սույն Ընթացակարգի իմաստով Կազմակերպությունն իրավասու է քննելու այն պահանջները, որոնք ներկայացվում են հաճախորդի կողմից իր դեմ, կապված են Կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում են տասը միլիոն Հայաստանի Հանրապետության դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:

2.2. Հաճախորդն իրավունք ունի դիմելու Կազմակերպությանը՝ անկախ այն հանգամանքից, թե մնան իրավունք հաճախորդի և Կազմակերպության միջև կնքված պայմանագրով նախատեսված է, թե ոչ: Կազմակերպությանը դիմելու հաճախորդի իրավունքը սահմանափակող համաձայնությունը կամ պայմանն առ ոչինչ է:

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

2.4. Կազմակերպության կողմից պահանջն ընդունելու, քննելու և որոշում կայացնելու կապակցությամբ հաճախորդից որևէ վճար չի գանձվում:

2.5. Մինչև պահանջը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնելը՝ հաճախորդը պետք է Կազմակերպության գլխավոր տնօրենին կամ նրա տեղակալին ներկայացնի իր բողոք-պահանջը:

2.6. Հաճախորդի կողմից Կազմակերպությանը ներկայացվող պահանջը պետք է կազմվի գրավոր և ներառի՝

ա) հաճախորդի անունը.

բ) հաճախորդի բնակության և հաղորդակցման հասցեները.

գ) գույքային պահանջի չափը.

դ) պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է

Customers, collects all necessary information and documents for the financial mediator and implements other liabilities according to the Law and the Procedure.

CHAPTER II. THE DEMANDS OF THE CUSTOMERS AND ANALYSING PROCESS

2.1. The company has the right to study the demands, which are represented against the company, which are connected with the service of the company and include the pecuniary demands of 10 mln Armenian drams or equal currency.

2.2. The Customer has the right to come to the Company inspite of the fact if such right is anticipated by the contract signed between the Customer and the Company. The condition limiting the right of the customer to apply to the Company is invalid.

2.3. The Company is obligated to discuss the compliant-demand of the customer if it is represented during one year when the customer gets to know or could get to know about the contravention of his rights.

2.4. The customer does not implement any payment concerning the assumption, analysis and decision of the demand.

2.5. Before representing the demand to the financial mediator the customer should present the compliant-demand to the name of the Company's General Manager or Deputy General Manager.

2.6. The demand represented by the Customer should be in written and should include:

- a) The name of the customer,
- b) The living and registration addresses of the customer,
- c) The size of the property demand,
- d) The essence of the property demand (the conditions on which the demand is based),
- e) The date, month, year of the demand,
- f) The signature of the customer

2.7. The customer's representor can sign the demand. At that time a properly written proxy should be attached to the demand.

2.8. Getting the written compliant-demand of the customer the General Manager or Deputy General Manager inscribes it to responsible employee. The letter in a shor period analysis the demand gets clarifications and explanations

<p>պահանջը).</p> <p>ե) պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը և տարին.</p> <p>զ) հաճախորդի ստորագրությունը:</p> <p>2.7. Պահանջը կարող է ստորագրել հաճախորդի ներկայացուցիչը: Այդ դեպքում պահանջին պետք է կցվի ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագրի պատճենը:</p> <p>2.8. Կազմակերպության գլխավոր տնօրենը կամ նրա տեղակալը, ստանալով Հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջը, այն մակագրում է Պատասխանատու աշխատակցին, որն էլ անհրաժեշտության դեպքում աշխատանքներում ներգրավելով շահագրգիռ ստորաբաժանումների համապատասխան աշխատակիցների, սեղմ ժամկետներում, սկսում է ուսումնասիրել ներկայացված Պահանջը, դրա վերաբերյալ հավաքել և ստանալ անհրաժեշտ բացատրություններ, պարզաբանումներ, ինչպես նաև փաստաթղթեր և տեղեկություններ:</p> <p>2.9. Հաճախորդների բողոք-պահանջները ստանալուց հետո դրանք Պատասխանատու աշխատակցի կողմից գրանցվում և հաշվառվում են հատուկ գրանցամատյանում:</p> <p>2.10. Բողոք-պահանջների գրանցամատյանը, մասնավորապես, պետք է ներառի առաջարկության կամ դիմում-բողոքի ստացման ամսաթիվը, համառոտ բովանդակությունը, արձագանքը, պատասխանի տրամադրման ամսաթիվը և այլ անհրաժեշտ տեղեկատվություն:</p> <p>2.11. Պատասխանատու աշխատակիցը, Կազմակերպությանը ներկայացված Պահանջի հետ կապված հարցերն ուսումնասիրելուց և գործարքին առնչվող փաստաթղթերն ու տեղեկություններն հավաքելուց հետո, վերջիններս ներկայացնում է Կազմակերպության գլխավոր տնօրենին կամ նրա տեղակալին՝ բացատրելով տվյալ Պահանջի հետ կապված՝ Կազմակերպության (աշխատակիցների) կողմից թույլ տրված թերությունները և/կամ խախտումները (այդպիսիների առկայության դեպքում) կամ էլ՝ այդպիսիների բացակայության դեպքում՝ տալով հիմնավոր առարկություններ Պահանջը չբավարարելու վերաբերյալ:</p> <p>2.12. Կազմակերպության գլխավոր տնօրենի հանձնարարականով, բողոք-պահանջը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում, Պատասխանատու աշխատակցի կողմից Գլխավոր տնօրենի անունից պատրաստ-</p>	<p>and also documentation and information by involving the employees of beneficiary departments if necessary.</p> <p>2.9. After getting the compliant-demand of the customer the responsible employee records and counts them in a special journal.</p> <p>2.10. The journal of compliant-demands should involve the date of the offers or compliant-demands, nature, the reply, date of the reply and other necessary information.</p> <p>2.11. After studying all the questions and gathering the necessary documents and information concerning the demand represented to the Company the responsible employee represents them to the General Manager or the Deputy General Manager and explains the dereliction and violation made by the Company (employees) (if there are). If there are no dereliction and violation the responsible employee should give reasonable objections for not satisfaction of the demand.</p> <p>2.12 By the assignment of the General Manager within ten days after getting the compliant-demand the responsible employee makes the letter reply to the customer from the name of general manager where there is a clear position of the Company for rejecting, satisfying or partial satisfying of the customer's demand.</p> <p>2.13. From the moment of getting the final reply of the Company or not getting it during the term mentioned in 2.12 point of this procedure the customers gets the right to apply for the demand to the financial mediator.</p> <p>2.14. The compliant-demands received by the Company and the responses should be kept one year and after that should be archived.</p> <p style="text-align: center;">CHAPTER III. THE ANALYSIS OF THE DEMAND OF THE CUSTOMER AGAINST THE COMPANY BY THE FINANCIAL MEDIATOR</p> <p>3.1. The financial mediator should provide the Company with a copy of the demand of the customer.</p> <p>3.2. Getting the letter from the Financial Mediator the General Manager or the Deputy Manager of the Company inscribes it to responsible employee. The letter analysis the demand gets clarifications and explanations and also documentation and information by involving the employees of beneficiary departments if necessary.</p> <p>3.3. After studying all the questions and</p>
---	--

վում է գրավոր պատասխան-մամակ՝ ուղղված հաճախորդին, որտեղ արտահայտվում է Կազմակերպության հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ:

2.13. Կազմակերպության վերջնական պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն Ընթացակարգի 2.13-րդ կետում սահմանված ժամկետում այն չստանալու դեպքում Հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում պահանջ ներկայացնելու Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

2.14. Կազմակերպության կողմից ստացված բողոք-պահանջները, ինչպես նաև դրանց պատասխան գրությունները՝ ներառյալ կից փաստաթղթերը և առնչվող այլ նյութերը ենթակա են պահպանման մեկ տարի, որից հետո ենթակա են արխիվացման:

ԳԼՈՒԽ 3. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՍՏԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆԸ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆԸ

3.1. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը հաճախորդի կողմից իրեն ներկայացված պահանջի պատճենն ուղարկում է Կազմակերպությանը:

3.2. Կազմակերպության գլխավոր տնօրենը կամ նրա տեղակալը, ստանալով Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ներկայացված գրությունը, այն մակագրում է Պատասխանատու աշխատակցին, որն էլ անհրաժեշտության դեպքում աշխատանքներում ներգրավելով շահագրգիռ ստորաբաժանումների համապատասխան աշխատակիցների, սեղմ ժամկետներում, սկսում է ուսումնասիրել ներկայացված Պահանջը, դրա վերաբերյալ հավաքել և ստանալ անհրաժեշտ բացատրություններ, պարզաբանումներ, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող փաստաթղթեր և տեղեկություններ:

3.3. Պատասխանատու աշխատակիցը, Կազմակերպությանը ներկայացված Պահանջի հետ կապված հարցերն ուսումնասիրելուց և պահանջվող փաստաթղթերն ու տեղեկություններն հավաքելուց հետո, վերջիններս ներկայացնում է Կազմակերպության գլխավոր տնօրենին՝ բացատրելով տվյալ Պահանջի հետ կապված՝

gathering the necessary documents and information concerning the demand represented to the Company the responsible employee represents them to the General Manager or the Deputy General Manager and explains the dereliction and violation made by the Company (employees) (if there are). If there are no dereliction and violation the responsible employee should give reasonable objections for not satisfaction of the demand

3.4 By the assignment of the General Manager within fourteen days after getting the compliant-demand from the Financial Mediator the responsible employee makes the letter reply to the Financial Mediator where there is a clear position of the Company for rejecting, satisfying or partial satisfying of the customer's demand. The clarifications, explanations and/or objections also other documents and information demanded by the Financial Mediator should be attached to the letter reply.

3.5. Based on the request of the company the fourteen days period can be prolonged for seven days.

3.6. The financial Mediator analysis the request and makes a decision after getting the explanations of the company or after the end of the period mentioned in the 3.5 point of the Procedure during the fourteen working days. When the deal is too difficult the period can be prolonged for fourteen days by the decision of Financial Mediator.

3.7. Based on the request of one of the parties or by own decision the Financial Mediator can invite the parties for getting the explanations and clarifications Orally.

3.8. The Company is obligated to cooperate with the Financial Mediator, to provide with documents, clarifications and explanations in the period mentioned in the Law, or in sensible period. The company is obligated also to provide the financial mediator other materials even if they include banking or trading secret.

3.9. The procedure of the satisfaction, partial satisfaction or rejection of the demand and the steps are established by Law.

CHAPTER IV. THE RISKS OF PROCEDURE OF DISCUSSION OF COMPLIANT-DEMANDS OF THE CUSTOMER

4.1. The risks concerning the compliant demands of the customers can appear in the process of analysis of the opinions and offers of the Customers, in the process of investing

Կազմակերպության (աշխատակիցների) կողմից թույլ տրված թերությունները և/կամ խախտումները (այդպիսիների առկայության դեպքում) կամ էլ՝ այդպիսիների բացակայության դեպքում՝ տալով հիմնավոր առարկություններ Պահանջը չբավարարելու վերաբերյալ:

3.4. Կազմակերպության գլխավոր տնօրենի հանձնարարականով, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից բողոք-պահանջը ստանալու պահից տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում, Պատասխանատու աշխատակցի կողմից պատրաստվում է գրավոր պատասխանամակ՝ ուղղված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, որտեղ արտահայտվում է Կազմակերպության հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ: Պատասխանամակին կցվում են նաև Պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ:

3.5. Կազմակերպության պատճառաբանված դիմումի հիման վրա տասնչորսօրյա ժամկետը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից կարող է երկարաձգվել ևս յոթ աշխատանքային օրով:

3.6. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը պահանջը քննում և որոշում է կայացնում Կազմակերպության բացատրությունները ստանալուց կամ սույն Ընթացակարգի 3.5-րդ կետում նշված ժամկետը լրանալուց հետո՝ տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում: Առանձնապես բարդ գործի պարագայում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը կարող է սույն մասով նախատեսված տասնչորսօրյա ժամկետը իր որոշմամբ երկարաձգել ևս տասնչորս աշխատանքային օրով:

3.7. Կողմերի կամ դրանցից մեկի խնդրանքով կամ սեփական նախաձեռնությամբ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը կարող է հրավիրել Կողմերին՝ վերջիններիս բանավոր բացատրություններն ու պարզաբանումները ստանալու նպատակով:

3.8. Կազմակերպությունը պարտավոր է համագործակցել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ՝ վերջինիս պահանջով օրենքով սահմանված ժամկե-

new products and services, in the process of elaboration of new legal acts, study of compliant-demands.

4.2 For minimization and management of the risks mentioned in the point 4.1 the company uses methods such as the questionnaire of analysis of the opinions, offers, complaints of the customers, the evaluation of the risks during the elaboration of legal acts, elaboration of new products and services, the organization of study for employees, and the supervision over the terms and quality of the discussions of the compliant-demands of the customers.

CHAPTER V. OTHER PRINCIPLES

5.1. This Procedure is in force from 18 February 2009.

տում, իսկ նման ժամկետ սահմանված չլինելու դեպքում՝ ողջամիտ ժամկետում ներկայացնել փաստաթղթեր, տալ բացատրություններ ու պարզաբանումներ, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին տրամադրել պահանջի հետ առնչվող այն նյութերը, որոնք գտնվում են իր մոտ, եթե անգամ դրանք պարունակում են բանկային, ապահովագրական կամ առևտրային գաղտնիք:

3.9. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Պահանջը բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու կամ այն մերժելու վերաբերյալ որոշում կայացնելու կարգը և գործողությունների հաջորդականությունը սահմանվում է Օրենքով:

**ԳԼՈՒԽ 4. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-
ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ
ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԻ ՀԵՏ ԱՌՆՉՎՈՂ
ՈՒՍԿԵՐԸ**

4.1. Հաճախորդների բողոքների առաջացմանը նպաստող, ինչպես նաև բողոք-պահանջների քննարկման հետ առնչվող ռիսկեր կարող են ի հայտ գալ Կազմակերպության կողմից իրականացվող այնպիսի գործառնություններում, ինչպիսիք են հաճախորդների կարծիքների և առաջարկությունների ուսումնասիրությունը, Կազմակերպությունում նոր պրոդուկտների և ծառայությունների ներդրումը, նոր ներքին իրավական ակտերի մշակումը, բողոք-պահանջների ուսումնասիրությունը:

4.2. Սույն Ընթացակարգի 4.1 կետում նշված գործառնություններում հնարավոր ռիսկերի զսպման և կառավարման նպատակով Կազմակերպությունում կիրառվում են այնպիսի կանխարգելիչ միջոցառումներ, ինչպիսիքն են «Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների և դիտողությունների ուսումնասիրությունների» թերթիկները, նոր պրոդուկտների և ծառայությունների ներդրման, նոր ներքին իրավական ակտերի մշակման ժամանակ հնարավոր ռիսկերի գնահատումը, աշխատակիցների համար ուսուցումների կազմակերպումը, ինչպես նաև հաճախորդների բողոք-պահանջների քննարկման ժամկետների և որակի նկատմամբ մշտական վերահսկողությունը:

ԳԼՈՒԽ 5. ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

5.1. Սույն Ընթացակարգն ուժի մեջ է մտնում 2009 թվականի փետրվարի 18-ից: