

WILCO

Հաստատված է «Վիլկո» ՍՊԸ
Միակ մասնակից
«Դարադեպլատոց Լիմիթեդ» ՍՊԸ
Ի դեմս «Արտուրիս մենեջմենտ» ՍՊԸ-ի տնօրեն
Ստեփան Ստեփանյանի կողմից

«17» հունիս 2025թ.

**ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ
ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ
ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ**

**REGULATION FOR RECEIVING AND
REVIEWING CLIENT COMPLAINTS**

1.1. “Wilco” LLC (hereinafter referred to as the “**Company**”) is an investment company registered and licensed in the Republic of Armenia (hereinafter – RA).

1.2. The Company’s credentials are as follows:

Name: “**Wilco**” LLC
Investment Company License: **No. 0008**
Address: **26/2 Saryan St., Yerevan 0002, RA**
Website: **wilco.am**

1.1. «Վիլկո» ՍՊ ընկերությունը (այսուհետ՝ «**Ընկերություն**») Հայաստանի Հանրապետությունում գրանցված և լիցենզավորված ներդրումային ընկերություն է:

1.2. Ընկերության վավերապայմաններն են՝

Անվանումը՝ «**Վիլկո**» ՍՊԸ
Ներդրումային ընկերության լիցենզիա՝ **Համար 0008**
Հասցե՝ **ՀՀ, ք. Երևան 0002, Մարյան փ. 26/2**
Կայք՝ **wilco.am**

**2. KEY CONCEPTS AND
ABBREVIATIONS**

2.1. Terms used in this Regulation For Receiving And Reviewing Client Complaints (hereinafter the “**Regulation**”) that are not defined herein shall be interpreted in accordance with the definitions established by the laws of the Republic of Armenia and normative legal acts adopted on their basis. If such definitions are not provided, they shall be interpreted according to international business practices, unless clearly dictated otherwise by the specific context.

**2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ
ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ**

2.1. Հաճախորդների բողոքների ընդունման և քննության սույն կանոնակարգում (այսուհետ՝ «**Կանոնակարգ**») օգտագործվող հասկացությունները, եթե հատուկ սահմանված չեն այստեղ, կրում են այն նշանակությունը, որը սահմանված է ՀՀ օրենքներում և դրանց հիման վրա ընդունված իրավական ակտերում, իսկ վերջիններիս կողմից սահմանված չլինելու դեպքում՝ միջազգային գործարար սովորույթներով այդ հասկացություններին տրվող նշանակությունը, եթե այլ բան ակնհայտորեն չի բխում կոնկրետ հասկացության կիրառման մասնավոր դեպքից:

WILCO

2.2. **Company** – “Wilco” LLC,

2.2. **Ընկերություն**՝ «Վիկո» ՍՊԸ,

2.3. **CBA** – Central Bank of the Republic of Armenia,

2.3. **ՀՀ ԿԲ**՝ Հայաստանի Հանրապետության Կենրոնական Բանկ,

2.4. **Client** - a natural or legal person, resident or non-resident of the Republic of Armenia, to whom services are or may be provided by the Company,

2.4. **Հաճախորդ**՝ ՀՀ ռեզիդենտ կամ ոչ ռեզիդենտ ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, ում Ընկերության կողմից մատուցվում են կամ կարող են մատուցվել ծառայություններ,

2.5. **Complaint-claim** - A written (including electronic) complaint-claim submitted by the Client to the Company, related to the Company’s activities and/or the services provided, containing property claims, and in cases provided by Applicable legislation, non-property claims. The complaint must at least include the client’s name, surname (or designation), contact information (place of residence or location, email address, phone number), signature, or electronic digital signature in case of electronic submission, as well as description of the complaint. The complaint-claim may not specify the amount of property claim. The complaint-claim is considered such regardless of its title or absence of a title if it meets the form and content requirements,

2.5. **Բողոք-պահանջ**՝ Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր (այդ թվում՝ էլեկտրոնային) ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Ընկերության գործունեությանը և (կամ) վերջինիս կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային, իսկ Կիրառելի օրենսդրությամբ նախատեսված դեպքում՝ ոչ գույքային պահանջ: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը (անվանումը), նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը (գտնվելու վայրը), էլեկտրոնային հասցեն, հեռախոսահամարը), ստորագրությունը, իսկ էլեկտրոնային եղանակով ներկայացման դեպքում՝ էլեկտրոնային թվային ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը: Բողոք-պահանջը կարող է չհստակեցնել գույքային պահանջի չափը: Բողոք պահանջն այդպիսին է համարվում անկախ դրա անվանումից կամ անվանման բացակայությունից՝ եթե համապատասխանում է ձևին և բովանդակությանը ներկայացվող պահանջներին:

2.6. **Property claim** - A claim related to the collection of money/securities, claiming property, reducing, increasing, or suspending payments or deliveries, directed to satisfy the Client’s material needs,

2.6. **Գույքային պահանջ**՝ պահանջ, որը վերաբերում է դրամական միջոցներ/արժեթղթեր բռնագանձելուն, գույք պահանջելուն, վճարումները կամ հանձնումները պակասեցնելուն, ավելացնելուն կամ դադարեցնելուն, և ուղղված է Հաճախորդի նյութական կարիքների բավարարմանը:

WILCO

2.7. Responsible employee - An employee responsible for accepting complaints and providing necessary information to the client within the Company,

2.8. Information database - An electronic document at the Company reflecting information about complaints received from clients according to the elements established by Applicable legislation (Appendix 3).

2.9. Applicable Legislation – The Civil Code of the RA, the Law on Securities Market of the RA, related normative legal acts, CBA regulations, as well as the provisions of this Regulation, internal legal documents of the Company, and the Agreement.

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

Տեղեկատվական շտեմարան՝ Ընկերության մոտ գտնվող էլեկտրոնային փաստաթուղթ, որտեղ արտացոլված են Կիրառելի օրենսդրությամբ սահմանված տարրերի համապատասխան հաճախորդներից ստացված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը (Հավելված 3):

Կիրառելի օրենսդրություն՝ ՀՀ քաղաքացիական օրենսգիրք, «Արժեթղթերի շուկայի մասին» ՀՀ օրենք, «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենք, դրանցից բխող նորմատիվ իրավական ակտեր, ՀՀ ԿԲ կանոնակարգեր ինչպես նաև Կանոնակարգի և Ընկերության ներքին իրավական փաստաթղթերի դրույթներ:

3. GENERAL PROVISIONS

3. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

3.1. The Regulation is an internal legal act of the Company, which governs the procedures for receiving, registering, reviewing, and responding to complaints, claims, applications, and inquiries submitted to the Company.

3.2. The Company can receive complaints-claims via any communication means: in person at the Company, or by post, internet systems - through the official website or social networks pages of the Company, as well as through the Financial System Mediator.

3.1. Կանոնակարգը հանդիսանում է Ընկերության ներքին իրավական ակտ, որով կարգավորվում են Ընկերության կողմից ստացված բողոքների, պահանջների, դիմումների և հարցումների ընդունման, գրանցման, քննության և դրանց պատասխանների տրամադրման հետ կապված հարաբերությունները:

3.2. Ընկերությունը կարող է ստանալ բողոք-պահանջները ցանկացած կապի միջոցով. առձեռն՝ Ընկերությունում, կամ փոստով, ինտերնետային համակարգերով՝ Ընկերության պաշտոնական կայքի կամ սոցիալական ցանցերում Ընկերության պաշտոնական էջերի, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

WILCO

3.3. Any written Complaint-claims submitted to the Company is subject to mandatory acceptance, registration, review, and response.

4. CONDITIONS FOR SUBMITTING AND ACCEPTING COMPLAINTS AND CLAIMS

4.1. Upon receiving a Client's complaint-claim or intent to submit one, any Company employee shall direct the Customer to the Responsible Employee and provide the necessary contact details (phone number, email address, etc.).

4.2. The Responsible Employee shall review the Client's inquiry and, within their competence and capability, provide the necessary preliminary information, making every effort to resolve the issue on the spot, including:

4.2.1. Providing information within their authority that is of interest to the Client;

4.2.2. Providing the Complaint-Claim Submission Form (Appendix 1) to the Client who wishes to submit a complaint;

4.2.3. Explaining the procedure for filling in the form;

4.2.4. Providing the "What to do if you have a complaint" leaflet (Appendix 2);

4.2.5. In the event of receiving the Complaint-Claim verbally (by any means), verbally informing the Client

3.3. Ընկերությանը ներկայացված գրավոր Բողոք-պահանջն ենթակա է պարտադիր ընդունման, գրանցման, քննության և արձագանքման:

4. ԲՈԴՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅՈՒՑՄԱՆ ԵՎ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ

4.1. Ընկերության յուրաքանչյուր աշխատակից, ստանալով Հաճախորդի բողոքը, պահանջը կամ դրա ներկայացնելու մտադրության վերաբերյալ տեղեկություն, պարտավոր է անհապաղ տեղեկացնել Պատասխանատու աշխատակցին և ապահովել Հաճախորդի կապը վերջինիս հետ՝ տրամադրելով համապատասխան կոնտակտային տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

4.2. Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է ուսումնասիրել Հաճախորդի դիմումը և իր իրավասության և հնարավորության շրջանակներում տրամադրել անհրաժեշտ առաջնային տեղեկատվություն, փորձելով կիրառել բոլոր հնարավոր միջոցները՝ տեղում լուծելու ներկայացված խնդիրը, ներառյալ.

4.2.1. Տրամադրել իր իրավասության տակ գտնվող այն տեղեկատվությունը, որը հետաքրքրում է Հաճախորդին,

4.2.2. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին տրամադրել Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 1),

4.2.3. Ծանոթացնել Հաճախորդին հայտերի լրացման կարգին,

4.2.4. Տրամադրել «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 2)

4.2.5. Բանավոր կերպով Բողոք-պահանջը (ցանկացած միջոցով) ստանալու դեպքում բանավոր

WILCO

that the Complaint-Claim shall be considered submitted only if it is delivered in writing, in person, by post, electronically, or by any other electronic means defined by the Company's internal legal acts (mobile application, Viber, WhatsApp, Messenger, etc.) or by text (SMS) message.

տեղեկացնել, որ Բողոք-պահանջը համարվում է տրված՝ Հաճախորդի կողմից գրավոր, առձեռն, փոստով, էլեկտրոնային եղանակով կամ Ընկերության ներքին իրավական ակտերով սահմանված էլեկտրոնային կապի ցանկացած այլ եղանակով (բջջային հավելված, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն) կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով ներկայացնելու դեպքում:

4.3. Client applications are considered submitted if they are delivered via:

4.3.1. The Client's personal account through the website or mobile application,

4.3.2. Sending to the Company's postal address,

4.3.3. Hand-delivering to the Company's office,

4.3.4. Sending to the Company's official email address,

4.3.5. Through the Financial System Mediator.

4.3. Հաճախորդի դիմումները համարվում են ներկայացված եթե ներկայացվում են՝

4.3.1. Հաճախորդի անձնական հաշվի միջոցով կայքի կամ բջջային հավելվածի միջոցով,

4.3.2. Ընկերության փոստային հասցե ուղարկելով,

4.3.3. անձամբ Ընկերության գրասենյակ փոխանցելով,

4.3.4. Ընկերության պաշտոնական էլեկտրոնային հասցեին ուղարկելով,

4.3.5. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

4.4. Complaint-claims submitted on business days from 09:30 to 17:30 are considered received on the same day. Those submitted outside of working hours and days are considered received on the next working day.

4.4. Հաճախորդի Բողոք-պահանջները, որոնք ներկայացվում են աշխատանքային օրերին ժամը 09:30- ից մինչև ժամը 17:30-ն ընդունված են համարվում նույն օրը: Բողոք-պահանջները, որոնք ներկայացվում են ոչ աշխատանքային օրերին և ժամերին, համարվում են ընդունված Բողոք-պահանջը ստանալուն հաջորդող աշխատանքային օրը:

4.5. If a Complaint-Claim is submitted in person, the Company provides a receipt confirming its acceptance, indicating identifying information (complaint ID, date, signature, full name of the recipient). A copy of the application submitted by the Client may also serve as a receipt.

4.5. Բողոք-պահանջն առձեռն ստանալու դեպքում Ընկերությունը Հաճախորդին տրամադրում է Բողոք-պահանջն ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ՝ ստացական: Ստացականում նշվում է բողոքը նույնականացնող տվյալներ (բողոք նույնականացնող համար, ամսաթիվ, ընդունողի ստորագրություն, անուն և ազգանուն): Ընդ որում, ստացական կարող է

համարվել Հաճախորդի կողմից ներկայացված դիմումի կրկնօրինակը:

4.6. If the Complaint-Claim is received via electronic means or by text (SMS), the Company shall send a confirmation/receipt by the same method no later than the next business day, indicating the identifying details of the complaint.

4.6. Էլեկտրոնային կապի ցանկացած եղանակով կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով Բողոք-պահանջն ստանալու դեպքում, Ընկերությունը անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան բողոքը ստանալու հաջորդող աշխատանքային օրը, Բողոք-պահանջի ստացման նույն եղանակով ուղարկում է Բողոք-պահանջն ստանալու փաստը հավաստող գրություն/ստացական, որում նշվում է Բողոք-պահանջը նույնականացնող տեղեկատվություն:

4.7. If the Complaint-Claim is received through the Financial System Mediator and the response is to be sent electronically, the Company shall send the confirmation/receipt no later than the next business day to the Client's known email address or contact method (e.g. mobile app, Viber, WhatsApp, Messenger, SMS), indicating the date and complaint ID/reference number.

4.7. Բողոք-պահանջը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստանալու և պատասխանը էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում, Ընկերությունը Բողոք-պահանջն ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը հաճախորդի՝ Ընկերությանը հայտնի կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված բողոքում նշված էլեկտրոնային հասցեին կամ կապի ցանկացած այլ եղանակով (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):

4.8. The Company registers, maintains, and provides information on complaints in the Information Database, in accordance with Applicable Legislation, using the table format set out in Appendix 3.

4.8. Ընկերությունն իրեն ուղղված բողոքների հաշվառումը, պահպանումն ու տրամադրումն իրականացնում է Կիրառելի օրենսդրությանը համապատասխան Տեղեկատվական շտեմարանում՝ բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը Հավելված 3-ով սահմանված աղյուսակում լրացնելով:

5. PROVIDING RESPONSES TO COMPLAINT-CLAIMS

5. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՊԱՏՊԱՆԱՑՆԵՐԻ ՏՐԱՏՎՐԻՈՒՄԸ

5.1. The Responsible Employee, depending on the issue, involves the relevant structural units of the Company, jointly reviews and

5.1. Պատասխանատու աշխատակիցը՝ կախված խնդրից, ներգրավում է իրավասու՝ Ընկերության կառուցվածքային

WILCO

discusses the received Complaint-Claim, prepares a well-reasoned and comprehensive written response, and submits it for approval to the Director or an authorized person.

ստորաբաժանումներին, համատեղ ուսումնասիրում և քննարկում է ստացված Բողոք-պահանջը, նախապատրաստում հիմնավոր և ամբողջական գրավոր պատասխան և ներկայացնում տնօրենի կամ լիազորված անձի հաստատմանը:

5.2. The Company shall provide the Client with a final written response to the Complaint-Claim within fifteen (15) business days from the date of receipt.

5.2. Բողոք-պահանջը ստանալու պահից 15 (տասնհինգ) աշխատանքային օրվա ընթացքում Ընկերությունը Հաճախորդին գրավոր տրամադրում է վերջնական պատասխան:

5.3. The final response provided by the Company to the Client shall include:

5.3. Ընկերության կողմից Հաճախորդին տրված Բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը պետք է ներառի.

5.3.1. The Company's decision – to reject, partially satisfy, or fully satisfy the complaint;

5.3.1. Ընկերության պատասխանը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,

5.3.2. Justification of the Company's response, clearly addressing all questions raised in the Complaint-Claim and excluding any possibility of misinterpretation;

5.3.2. Ընկերության պատասխանի հիմնավորումը՝ հստակ կերպով անդրադարձ կատարելով Բողոք-պահանջում բարձրաձայնված բոլոր հարցադրումներին և բացառելով որևէ հնարավոր տարբերություն,

5.3.3. Contact details of the responsible unit or person reviewing the Complaint-Claim (name of the unit or full name and position of the person) and their contact information (phone, email, etc.);

5.3.3. Բողոք-պահանջի դիտարկման համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),

5.3.4. Information that, in case of any further questions regarding the review of the Complaint-Claim, the Client may contact the unit or person mentioned in sub-point 5.4.3 of the Regulation;

5.3.4. Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի դիտարկման վերաբերյալ առաջացած հարցերի դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել Կանոնակարգի 5.4.3. ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը կամ անձին,

5.3.5. Information that, if the Client is not satisfied with the written response to the Complaint-Claim, they may protect their rights by applying to the court, the Financial System Mediator, the Central Bank, or the Arbitration

5.3.5. Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել՝ Դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշվառար, Կենտրոնական բանկ և

WILCO

Tribunal if there is an arbitration agreement;

5.3.6. Information on the time limits within which the Client may apply to the Financial System Mediator, if the written response to the Complaint-Claim is insufficient.

5.3.7. If the Complaint-Claim is rejected or partially satisfied, the Company attaches a completed "What to do if you have a complaint" leaflet (Appendix 2) to the written response.

5.4. If the Complaint-Claim is considered valid, the Company makes a decision and/or undertakes appropriate measures to eliminate the violation and restore the Client's rights.

5.5. The response to the Complaint-Claim is delivered to the Client using the same method by which the Complaint-Claim was submitted, or by the method specified in the Complaint-Claim.

5.6. If the Complaint-Claim was submitted in hard copy, the response is provided in writing.

5.7. The Complaint-Claim response may be delivered by:

5.7.1. Postal service (as a registered letter) to the address specified in the Complaint-Claim;

5.7.2. Hand delivery to the Client, upon identification, if the Client visits the office in person (the Client signs a copy of the response with the note "day/month/year, received the original" which is attached to the

Արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:

5.3.6. Տեղեկատվություն այն մասին, թե ինչ ժամկետներում Հաճախորդն իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին եթե Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանը բավարար չէ:

5.3.7. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը տրամադրում է Ընկերության կողմից լրացված «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը համաձայն Հավելված 2-ի:

5.4. Ընկերությունը Բողոք-պահանջը հիմնավոր ճանաչելու դեպքում, կայացնում է որոշում և/կամ ձեռնարկում է համապատասխան միջոցառումներ՝ խախտումը վերացնելու և Հաճախորդի իրավունքը վերականգնելու վերաբերյալ:

5.5. Բողոք-պահանջի պատասխանը հանձնվում է Հաճախորդին այն եղանակով, որով Հաճախորդը ներկայացրել է դիմումը կամ Բողոք-պահանջում նշված եղանակով:

5.6. Հաճախորդի թղթային եղանակով ներկայացված Բողոք-պահանջի պատասխանը կազմվում է գրավոր:

5.7. Բողոք-պահանջի պատասխանը կարող է տրամադրվել.

5.7.1. փոստային ծառայության միջոցով (պատվիրված նամակի տեսքով)՝ Հաճախորդի Բողոք-պահանջի մեջ նշված հասցեով.

5.7.2. Հաճախորդին առձեռն՝ նրան նույնականացնելով, եթե հաճախորդի անձը հաստատող փաստաթղթով մոտեցել է գրասենյակ (Հաճախորդը ստորագրում է պատասխանի պատճենի վրա՝ կատարելով «օր/ամիս/տարի, ստացա պատասխանի բնօրինակը» նշագրում,

WILCO

Complaint-Claim file and kept at the Company);

5.7.3. Orally, if the Client is satisfied with an oral response — in such case, the Client leaves a note on the Complaint-Claim package stating: “I am satisfied with the oral response, no objections,” along with the date, full name, and signature;

5.7.4. The Client's representative — with a confirmation of receipt on the response. The employee identifies the representative using an identity document (a copy of the power of attorney or other authorization document and the representative's ID is collected and attached to the Client's Complaint-Claim package and kept at the Company);

5.7.5. At the Client's request (indicated in the Complaint-Claim) — by sending a scanned copy of the response to the email address provided in the Complaint-Claim.

5.8. The response to the Client's Complaint-Claim is drafted in Armenian. Upon the Client's request and with the Company's consent, the response may also be provided in Russian or English.

5.9. The review of a Client's Complaint-Claim may be rejected if:

5.9.1. The Complaint-Claim lacks essential information;

5.9.2. It does not contain all the data specified in Appendix 1;

որը կցվում է Հաճախորդի Բողոք-պահանջի փաթեթին և պահպանվում է Ընկերությունում),

5.7.3. Բանավոր, եթե Հաճախորդին բավարարում է բանավոր պատասխանը, ապա Հաճախորդը Բողոք-պահանջի փաթեթի վրա թողնում է «Բավարարված եմ բանավոր պատասխանով, առարկություններ առկա չեն» նշագրումը, ինչպես նաև նշում է օր/ամիս/տարի, անուն, ազգանուն և ստորագրություն,

5.7.4. Հաճախորդի ներկայացուցչին՝ պատասխանի ստացման փաստը հավաստող մակագրությամբ: Աշխատակիցը, նույնականացնում է ներկայացուցչին՝ անձը հաստատող փաստաթղթով (ներկայացուցչից վերցվում է համապատասխան իրավասությունները հավաստող փաստաթղթի (լիազորագիր, որոշում և այլն) և անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենները, և կցվում են Հաճախորդի Բողոք-պահանջի փաթեթին, պահպանվում են Ընկերությունում),

5.7.5. Հաճախորդի ցանկությամբ (նշվում է Բողոք-պահանջի մեջ)՝ Բողոք-պահանջի մեջ նշված էլեկտրոնային հասցեին ուղարկելով պատասխանի սքան-պատճենը:

5.8. Հաճախորդի Բողոք-պահանջի պատասխանը կազմվում է հայերեն: Հաճախորդի դիմումի համաձայն և Ընկերության համաձայնությամբ պատասխանը կարող է կազմվել և տրամադրվել նաև ռուսերեն կամ անգլերեն:

5.9. Հաճախորդի բողոք-պահանջի քննության ընդունումը կարող է մերժվել, եթե՝

5.9.1. Բողոք-պահանջում առկա անհրաժեշտ տեղեկատվությունը թերի է լրացված,

5.9.2. չի պարունակում Հավելված 1-ում նշված բոլոր տվյալները,

WILCO

5.9.3. During the acceptance stage, it is revealed that the information regarding the identity of the author is false or incorrect.

5.9.3. ընդունման փուլում պարզվում է, որ Բողոք-պահանջի հեղինակի ինքնությանը վերաբերող տվյալները կեղծ են կամ սխալ,

6. INFORMATION ARCHIVING AND STORAGE

6.1. All documents related to processed Complaint-Claims are stored electronically in the system for a minimum period of 5 years from the date of submission of the application, and in the Information Database for a period of 3 years.

6.2. The Company completes the Information Database in accordance with Applicable Legislation.

6.3. The Company ensures the confidentiality and protection of Clients' personal data in accordance with the current legislation of the Republic of Armenia.

6. ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԱՐԽԻՎԱՑՈՒՄ և ՊԱՀՎԱՆՈՒՄ

6.1. Մշակված բողոքների վերաբերյալ բոլոր փաստաթղթերը էլեկտրոնային եղանակով պահվում են համակարգում՝ դիմումը ներկայացնելու պահից առնվազն 5 տարի ժամկետով, իսկ Տեղեկատվական շտեմարանում՝ 3 տարի ժամկետով:

6.2. Ընկերությունը Տեղեկատվական շտեմարանը լրացնում է Կիրառելի օրենսդրությանը համապատասխան:

6.3. Ընկերությունը ապահովվում է հաճախորդների անձնական տվյալների գաղտնիությունը և պաշտպանությունը՝ ՀՀ գործող օրենսդրությանը համապատասխան:



ՀԱՎԵԼՎԱԾ 1

APPENDIX 1

COMPLAINT-CLAIM SUBMISSION FORM N_

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀԱՅՑ ՀԱՄԱՐ —

Անուն Ազգանուն Հայրանուն
First Name, Last Name, Patronymic

Բնակության հասցե/Էլեկտրոնային հասցե/հեռախոսահամար
Residential Address / Email Address / Phone Number

Սույնով ներկայացնում եմ բողոքս՝
Hereby I submit my complaint:

Ներկայացման ամսաթիվ/ Date of Submission: _____

Հաճախորդ/Client _____
(անուն ազգանուն) (ստորագրություն)
(First name, Last name) (signature)

Ընկերության նշումներ՝
Company Notes:

Բողոքն ընդունված է/ Complaint Accepted on: _____

Բողոքն ընդունեց/ Received by: _____
(անուն ազգանուն) (պաշտոն)
(First name, Last name) (position)



ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ

Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է:

- Չեզ ուղղորդել բողոքների հարցով զբաղվող աշխատակցի մոտ:
- Տրամադրել հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (ինոպատահաբար, էլեկտրոնային հասցե):

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է:

- Տեղեկացնել Ձեր իրավունքների և բողոքի քննության գործընթացի մասին:
- Տրամադրել կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձև:

(կազմակերպության անվանումը)



Գրավոր բողոք ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք ինտելյալ հասցեներով:

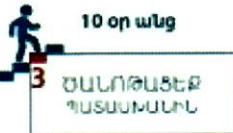
 _____

 _____

 _____

- Նշեք Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:

- Հավաստիացեք, որ Ձեր բողոքն ընդունել են և պահպանեք ստացման փաստը հավաստող տեղեկատվությունը մինչև բողոքի վերջնական լուծումը:



Ձեր բողոք կարող եք ներկայացնել նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

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

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ:

 _____



ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, եթե

- Ֆիզիկական անձ եք, 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 քավարարում,
- 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 13, էջիտ պլազա քիզնես 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:
- 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, 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 կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում (Երևան 0010, Վ.Արաբյան 6, +374 992 697, consumer@cbca.am):
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրանքով նախևառաջ դիմել Ֆինանսական կազմակերպությանը (Քաղ 2):

Հարցերի դեպքում դիմեք

(կազմակերպության անվանումը, հասցեն, ինոպատահաբար, էլեկտրոնային փոստի հասցեն)



ՀԱՅԿԱԿԱՅՈՒՆ

APPENDIX 3

[illegible]