

Հ ԱՎԵԼՎԱԾ 1

Հ աս տատվածք է «Միկրո Կապիտալ Հայաստան» ՈՒԿԿ ՓԲԸ
Գործադիր տնօրեն-վարչության նախագահի թիվ 01/24 որոշմամբ
Գործադիր տնօրեն-վարչության նախագահի ժամկետ՝ Ա.Սարգսյան

Приложение 1

«МИКРО КАПИТАЛ АРМЕНИЯ» УКО ЗАО

Утверждено Решением Исполнительного Директора- Председателя правления N 01/24

Исполнительный Директор- Председатель правления А. Саргсян



ՀԱՅԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱՐԳ

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ

<p>ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ 2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ 3. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԼՆԹԱՑ 	<p>ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ</p>	<p>СОДЕРЖАНИЕ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ 3. ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ
---	-------------------------	--

ԳԼՈՒԽ 1 ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
<p>1.1. Սույն ընթացակարգի նպատակն է սահմանել և կանխակարգել «Միկրո Կապիտալ Հայաստան» Ուժի ՓԲԸ-ին (այսուհետ՝ Ընկերություն) ուղղված բողոքների ընդունման, քննության և քննության արդյունքում հաճախորդին ներկայացվող որոշումը տրամադրելու գործընթացը և միտված է պաշտպանելու հաճախորդների շահերը, իրազեկելու վերջիններիս իրենց օրինական իրավունքների մասին:</p> <p>1.2. Սույն փաստաթուղթը հաստատվում է Ընկերության գործադիր տնօրեն-Վարչության նախագահի կողմից և ենթակա է վերանայման ոչ ուշ, քան 12 ամիսը մեկ անգամ:</p>	<p>1.1. Целью данной процедуры является определение и регулирование процесса вынесения решения клиенту в результате принятия и рассмотрения жалоб в «Микро Капитал Армения» УКО ЗАО (далее - «Компания») и предназначено для защиты интересов клиентов, информирования их об их законных правах.</p> <p>1.2. Данный документ утверждается со стороны Исполнительного Директора- Председателя правления и подлежит пересмотру не позднее 12 месяцев.</p>

<p style="text-align: center;">ԳԼՈՒԽ 2 ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ</p> <ul style="list-style-type: none"> Հաճախորդ - Փիզիկական կամ իրավաբանական անձ, որն օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ դիմել է դրանցից օգտվելու համար: Բողոք - հաճախորդի կողմից Ընկերությանը ներկայացված գրավոր բողոք, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցված ծառայությունների հետ: Պատասխանատու անձ - Ընկերության աշխատակից, ով պատասխանատու է հաճախորդի բողոքի քննության ողջ գործընթացը համակարգելու համար: Գործունեության վայր - Ընկերության գլխամասային գրասենյակ կամ մասնաճյուղ/գրասենյակ 	<p style="text-align: center;">ГЛАВА 2 ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Клиент</i> - физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами Компании или подало заявку для пользования услугами Компании. <i>Жалоба</i> - письменная жалоба, поданная клиентом в Компанию в связи с услугами, предоставляемыми Компанией. <i>Ответственное лицо</i> - сотрудник Компании, который отвечает за координацию всего процесса рассмотрения жалоб клиентов. <i>Место деятельности</i> – головной офис Компании или филиал/офис

<p style="text-align: center;">ԳԼՈՒԽ 3 ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՍՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԼՆԹԱՑՔ</p> <p>3.1. Հաճախորդի կողմից բողոքը կարող է ներկայացվել հետևյալ եղանակներով.</p> <p>✓ Գրավոր՝ առձեռն ներկայացնելով Ընկերության գլխամասային գրասենյակ կամ մասնաճյուղ,</p>	<p style="text-align: center;">ГЛАВА 3 ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ</p> <p>3.1. Жалоба клиента может быть подана следующими способами:</p> <p>✓ Письменно, вручную передавая в головной офис или филиал Компании,</p>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Գրավոր՝ ուղարկելով Ընկերության վայր փոստային ծառայության միջոցով, ✓ Էլեկտրոնային՝ ուղարկելով info@mikrokapital.am էլեկտրոնային հասցեին <p>3.2. Հաճախորդի կողմից գրավոր ներկայացրած բողոքն առնվազն պետք է պարունակի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (քնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը (քացառությամբ Էլեկտրոնային եղանակով ստացված բողոքի), ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:</p> <p>3.3. Բիզնես Խորհրդատուն բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պետք է.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ տեղեկացնի, որ բողոքը համարվում է տրված այն դեպքում, եթե բողոքն առձեռն հանձնվել է Ընկերության որևէ գրասենյակ/մասնաճյուղ, փոստային ծառայության միջոցով ուղարկվել է Ընկերության գործունեության վայր, կամ ուղարկվել է info@mikrokapital.am էլեկտրոնային հասցեին, ✓ տեղեկացնի այն մասին, որ հաճախորդը իրավասու է ստանալ Ընկերության հաճախորդների բողոքների քննության ընթացակարգը, ✓ տրամադրի «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևը (Հավելված 1) ✓ տրամադրի հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 2) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Письменно, путем отправки письма в Компанию через почтовую службу, ✓ Электронно, отправляя на адрес электронной почты info@mikrokapital.am <p>3.2. Жалоба, поданная клиентом, должна содержать, как минимум, имя, фамилию клиента, контактные данные (место жительства и номер телефона), подпись (кроме электронной жалобы), а также описание жалобы.</p> <p>3.3. Клиенту, намеренному подать жалобу, Бизнес-Консультант должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ сообщить, что жалоба считается поданной, когда жалоба передана в офис/филиал Компании, отправлена почтовой службой по месту нахождения Компании или отправлена по адресу info@mikrokapital.am, ✓ сообщить клиенту, что он/она имеет право на получение процедуры рассмотрения жалоб клиентов, ✓ Предоставить форму «Что делать, если у вас есть жалоба» (Приложение 1) ✓ Предоставить форму предоставления заявки на жалобу от клиента (Приложение 2) ✓ Указать имя сотрудника Компании и информацию об известных средствах связи, с которыми клиент может
--	---

<p>✓ տրամադրի Ընկերության այն աշխատակցի անունը և հայտնի կապի միջոցների վերաբերյալ տվյալները, ում հետ հաճախորդը կարող է կապ հաստատել և բողոքի առնչությամբ տեղեկատվություն ստանալ և (կամ) պարզաբանումներ տրամադրել:</p> <p>3.4. Բողոքն էլեկտրոնային հասցեի միջոցով ստանալու դեպքում Բիզնես Խորհրդատուն պետք է մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոքը, ուղարկի բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոքը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև սույն ընթացակարգի 3.3 կետով սահմանված տեղեկատվությունը բացառությամբ Հավելված 2-ի:</p> <p>3.5. Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում Բիզնես Խորհրդատուն հաճախորդին տրամադրում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական՝ Հավելված 3), որում նշվում է բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), բողոքը ընդունողի անունը, ստորագրությունը, ինչպես նաև այն աշխատակցի անունը և կապի միջոցները, ում հետ հաճախորդը կարող է կապ հաստատել բողոքի հետ կապված հարցերով:</p> <p>3.6. Բողոքը ստանալու պահից 10 (տասը) աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին տրվում է գրավոր պատասխան:</p>	<p>связаться и получить информацию и /или разъяснения по поводу жалобы.</p> <p>3.4. В случае получения жалобы по электронной почте, Бизнес Консультант должен в течение одного рабочего дня направить письменное подтверждение факта поступления жалобы клиенту (расписка), который получил жалобу, дату получения жалобы, идентификационный номер жалобы (отметка), а также информацию, предусмотренную в пункте 3.3. настоящей процедуры, за исключением Приложения 2.</p> <p>3.5. В случае получения жалобы, Бизнес-консультант должен предоставить Клиенту документ, подтверждающий получение жалобы (расписка, Приложение 3), в котором отмечается дата подачи жалобы, идентификационный номер жалобы (отметка) жалобы, название жалобы, подпись, имя сотрудника и метод связи, по которому клиент может связаться по вопросам жалобы.</p> <p>3.6. В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения жалобы клиенту выдается письменный ответ.</p> <p>При невозможности передачи клиенту письменного ответа в установленный срок, письменный ответ отправляется на электронную почту, предоставленную клиентом, а при</p>
--	---

Գրավոր պատասխանը սահմանված ժամկետում հաճախորդին փոխանցելու անհնարինության դեպքում, գրավոր պատասխանը ուղարկվում է հաճախորդի կողմից տրամադրված Ելեկտրոնային փոստի հասցեին, իսկ բացակայության դեպքում փոստային առաքման միջոցով ուղարկվում է հաճախորդի կողմից տրամադրված հասցեին:

Այս պարագայում պատասխանի օր է համարվում փոստի (Ելեկտրոնային փոստի, բացակայության դեպքում՝ փոստային կապի օպերատորի) միջոցով փաստացի ուղարկման ամսաթիվը:

3.7. Ընկերությունը կարևորում է և մշտապես ձգում է բարելավել իր կողմից մատուցվող ծառայությունների և հաճախորդների սպասարկման որակը, հետևաբար, հաճախորդների կողմից ներկայացված յուրաքանչյուր բողոք պետք է քննության առնվի օրյեկտիվ և անկողմնակալ, միանման մոտեցմամբ (առանց խորականությունների) և պատշաճ կարգով:

3.8. Ընկերության բողոքների քննության ողջ գործընթացը համակարգում է պատասխանատու անձը՝ թիմի ղեկավարը, իսկ Բիզնես Խորհրդատուն պատասխանատու է բողոքի առնչությամբ տեղեկատվության տրամադրման և/կամ հաճախորդից պարզաբանումների ստացման/տրամադրման համար:

3.9. Բողոքի քննության գործընթացին չեն կարող մասնակից լինել այն աշխատակիցները, որոնց դեմ ներկայացված է բողոքը կամ եթե առկա են հիմքեր

отсутствии, отправляется с помощью почтовой доставки на адрес, предоставленный клиентом.

В этом случае днем ответа является дата фактического отправки с помощью почты (электронной почты, при отсутствии – оператора почтовой связи).

3.7. Компания придает важность и постоянно стремится улучшить качество своих услуг и обслуживания клиентов, поэтому каждая жалоба клиента должна рассматриваться объективно и беспристрастно, с одинаковым подходом (без дискриминации) и должным образом.

3.8. Весь процесс рассмотрения жалоб компании координируется ответственным сотрудником – Руководителем команды, а Бизнес Консультант отвечает за представление информации и /или получение разъяснений от клиента в отношении жалобы.

3.9. В процессе рассмотрения жалобы не могут присутствовать сотрудники, которые выступают против жалобы или если есть основания полагать, что участие работника может поставить под угрозу объективное и беспристрастное рассмотрение жалобы.

Ենթադրելու, որ տվյալ աշխատակցի մասնակցությունը կարող է վտանգել բողոքի օրենստիվ և անկողմնակալ քննությունը:

3.10. Պատասխանատու անձը, ստանալով հաճախորդի բողոքը, գրանցում է այն բողոքների գրանցամատյանում, լրացնելով համապատասխան տեղեկատվությունները.

- ✓ բողոքի նույնականացման համարը,
- ✓ բողոքը ներկայացնողի անուն, ազգանունը/անվանումը,
- ✓ բողոքը ներկայացնողի հետ կապ հաստատելու միջոցները,
- ✓ բողոքի ստացման ամսաթիվը,
- ✓ բողոքի համառոտ նկարագրությունը/էությունը,
- ✓ հաճախորդին տրամադրված պատասխանի ամսաթիվը

3.11. Բողոքի քննության գծով պատասխանատու անձը պետք է:

- ✓ հավաքագրի բողոքի հետ առնչվող ամբողջական տեղեկատվությունը,
- ✓ անհրաժեշտության դեպքում կապ հաստատի բողոք ներկայացնող անձի հետ բողոքին վերաբերող տեղեկատվության պարզաբանման, այլ փաստերի ու փաստաթղթերի հավաքագրման համար,
- ✓ գործադրի բոլոր ջանքերը հաճախորդի բողոքին արդար և անաշառ լուծում տալու համար,

3.10. Ответственное лицо, получив жалобу клиента, регистрирует реестр жалоб, заполняя соответствующую информацию:

- ✓ идентификационный номер жалобы,
- ✓ имя, фамилия/название предоставившего жалобу,
- ✓ средства связи с предоставившим жалобу,
- ✓ дату получения жалобы,
- ✓ краткое описание жалобы/сущность,
- ✓ дата предоставления ответа клиенту.

3.11. Ответственное лицо по рассмотрению жалобы должен:

- ✓ собрать полную информацию, касающуюся жалобы,
- ✓ при необходимости установить связь с заявителем для уточнения информации, касающейся жалобы, собрать другие факты и документы,
- ✓ приложить все усилия по обеспечению справедливого и беспристрастного решения жалобы клиенту,
- ✓ подготовить проект ответа клиенту,
- ✓ обеспечить заключения соответствующих сотрудников относительно поданной жалобы,
- ✓ предоставить окончательный вариант ответа на утверждение/подпись Исполняющего Директора,

<ul style="list-style-type: none"> ✓ նախապատրաստի հաճախորդին տրամադրվող պատասխանի նախագիծը, ✓ ապահովի համապատասխան աշխատակիցների եզրակացությունները ներկայացված բողոքի վերաբերյալ, ✓ պատասխանի վերջնական տարրերակը ներկայացնի Գործադիր Տնօրենի հաստատմանը (ստորագրմանը), ✓ ապահովի պատասխանի պատշաճ փոխանցումը համապատասխան հաճախորդին, ✓ իրականացնի բողոքի քննության հետ կապված այլ գործողություններ: <p>3.12. Հաճախորդին ներկայացվող բողոքի գրավոր պատասխանը պետք է տրամադրվի առձեռն Ընկերության գրասենյակում կամ հաճախորդի կողմից ներկայացված փոստային հասցեով կամ էլեկտրոնային փոստի միջոցով:</p> <p>3.13. Հաճախորդին տրվող գրավոր պատասխանը պետք է պարունակի</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ընկերության հատակ դիրքորոշում՝ ամրողացնելով կամ մասնակի հաստատումը կամ մերժումը, ✓ Ընկերության որոշման հիմքում ընկած հիմնավորումները, ✓ Բողոքի քննության գործընթացի համար պատասխանատու անձի տվյալները, ում հաճախորդը կարող է դիմել բողոքի գրավոր պատասխանի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում, ✓ Գրառում այն մասին, որ բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չինելու դեպքում 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ обеспечить надлежащую передачу ответа соответствующему клиенту, ✓ провести другие действия, связанные с рассмотрением жалобы. <p>3.12. Письменный ответ на жалобу клиента должен быть предоставлен клиенту в офисе Компании или по почтовому адресу или адресу электронной почты, предоставленным клиентом.</p> <p>3.13. Письменный ответ, выдаваемый клиенту должен содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ четкую позицию Компании, полное или частичное утверждение или отклонение, ✓ аргументации, лежащие на основе решения Компании, ✓ информацию о лице, ответственном за процесс рассмотрения жалобы, к кому клиент может обратиться по вопросам, связанным с письменным ответом жалобы. ✓ Надпись о том, что клиент имеет право обратиться к примирителю финансовой системы или в Центральный банк или в суд для защиты своих прав в случае, если жалоба не будет удовлетворена в письменной форме. <p>3.14. В случае отклонения или частичного удовлетворения жалобы клиенту предоставляется форма «Что делать, если у вас есть жалоба» (Приложение 1).</p>
---	--

հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկին կամ դատարանին:

3.14. Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից հաճախորդին տրամադրվում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևը (Հավելված 1):

3.15. Հաճախորդի բանավոր բողոքը Ընկերության գործունեության վայրում կամ հեռախոսազանգի միջոցով ստանալու դեպքում բողոք ստացող աշխատակիցը պետք է.

- ✓ կարողանա տարբերակել եական բնույթ կրող բողոքը ոչ եականից և գործադրի բոլոր հնարավոր ջանքերը հաճախորդի կողմից արտահայտած բանավոր բողոքին սեղմ ժամկետներում օրեկտիվ պատասխան ապահովելու համար,
- ✓ հաճախորդին բանավոր կերպով հայտնի բողոքը գրավոր ներկայացնելու իր իրավունքի մասին և բողոքի ներկայացման և քննության գործընթացը նկարագրող կանոնները:

Եթե բանավոր բողոքի քննարկման արդյունքում հաճախորդը ցանկություն է հայտնում ներկայացնել գրավոր կամ էլեկտրոնային բողոք, ապա հետագա քայլերը իրականացվում են համաձայն սույն ընթացակարգի շարադրված դրույթների:

3.15. В случае получения жалобы клиента по месту работы или по телефону сотрудник, получающий жалобу должен:

- ✓ уметь различать существенный характер жалобы от не существенного и прилагать все возможные усилия для объективного ответа на устную жалобу клиента в течение короткого периода времени,
- ✓ устно информировать клиента о праве подавать заявления о жалобе в письменной форме и правила, регулирующие процесс рассмотрения жалоб.

Если по итогам обсуждения устной жалобы клиент желает подать письменную или электронную жалобу, то предпринимаются дальнейшие шаги в соответствии с пунктами данной процедуры.

