

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

Պրեմիում Ինվեսթ ՍՊԸ

Մասնակիցների ընդհանուր  
ժողովի

«01» ապրիլի 2025թ.

թիվ 1 որոշմամբ

Մասնակիցների ընդհանուր ժողովի  
նախագահ՝

Դավիթ Հարությունյան



ԿԱՐԳ

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԻՄՈՒՄ-ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ և ԲՈՂՈՔ-  
ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ և  
ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԿԱՅԱՑՄԱՆ

Ուժի մեջ է՝ 2025թ-ի ապրիլի «01»-ից

# ԲԱԺԻՆ 1. ՆՊԱՏԱԿԸ, ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ, ԱՌՆԶՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐԸ ԵՎ ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐԸ

## ԳԼՈՒԽ 1. ՆՊԱՏԱԿԸ

1. Հաճախորդների դիմում-բողոքների և բողոք-պահանջների ընդունման, քննարկման և որոշումների կայացման կարգը սահմանում է Պրեմիում Ինվեսթ ՍՊԸ-ի կողմից հաճախորդների դիմում-բողոքների և բողոք-պահանջների ընդունման, քննարկման և դրանց վերաբերյալ որոշումների կայացման գործընթացը:

## ԳԼՈՒԽ 2. ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ

2. Հաճախորդների դիմում-բողոքների և բողոք-պահանջների ընդունման, քննարկման և որոշումների կայացման կարգի պահանջները տարածվում են նկարագրվող գործառույթներում ներգրավված Պրեմիում Ինվեսթ ՍՊԸ-ի աշխատողների վրա:

## ԳԼՈՒԽ 3. ԱՌՆԶՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ

3. Հաճախորդների դիմում-բողոքների և բողոք-պահանջների ընդունման, քննարկման և որոշումների կայացման կարգը մշակված է ՀՀ Օրենսդրության և ՀՀ Կենտրոնական բանկի իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան:

4. Հաճախորդների դիմում-բողոքների և բողոք-պահանջների ընդունման, քննարկման և որոշումների կայացման կարգն առնչվում է հետևյալ հիմնական փաստաթղթերի հետ.

- 1) ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի կողմից հաստատված «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/04 (փոփոխություններով):

## ԳԼՈՒԽ 4. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

5. Հաճախորդների դիմում-բողոքների և բողոք-պահանջների ընդունման, քննարկման և որոշումների կայացման կարգում օգտագործվում են հետևյալ հիմնական հասկացությունները՝

- 1) Ընկերություն՝ Պրեմիում Ինվեսթ ՍՊԸ:

- 2) Կարգ՝ Ընկերության «Հաճախորդների դիմում-բողոքների և բողոք-պահանջների ընդունման, քննարկման և որոշումների կայացման կարգ»:
- 3) Հաշտարար՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարար, «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով վերապահված լիազորություններն իրացնելու միջոցով Հաճախորդների կողմից Ընկերության դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող անձ:
- 4) Հաճախորդ (Դիմումատու)՝ Ընկերության ծառայություններից օգտվող անձ՝ ֆիզիկական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում՝ ֆինանսական կազմակերպությանը պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած անձ, որը ներկայացրել է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների կամ ապահովման միջոցի հետ կապված պահանջ:
- 5) Դիմում-բողոք՝ Հաճախորդի կողմից Կարգի համաձայն Ընկերություն ներկայացված անվանական բողոք, առաջարկ, որը ենթակա չէ Հաշտարարի քննությանը՝ համաձայն Կարգի Գլուխ 2-ի:
- 6) Բողոք-պահանջ՝ Հաճախորդի կողմից Կարգի համաձայն Ընկերությանը ներկայացված անվանական բողոք-պահանջ, որը ենթակա է Հաշտարարի քննությանը՝ համաձայն Կարգի Գլուխ 2-ի և կապված է Ընկերության՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գույքային պահանջ:
- 7) Դիմում՝ Հաճախորդի կողմից Կարգի համաձայն Ընկերությանը ներկայացված Դիմում-բողոք կամ Բողոք-պահանջ:
- 8) Օմբուդսմեն՝ Ընկերության Հաճախորդների իրավունքների պաշտպանության, բողոք-պահանջների ընդունման, հաճախորդների անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման, ինչպես նաև Հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու անձ:

## ԳԼՈՒԽ 5. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

### 6. Կարգն ունի հետևյալ հավելվածները.

- 1) Հավելված 1՝ «Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիր»:
- 2) Հավելված 2՝ «Պրեմիում Ինվեսթ ՍՊԸ դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթաց»:
- 3) Հավելված 3՝ «Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտ»:

## ԲԱԺԻՆ II. ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

## ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

6. Կարգը սահմանում է Ընկերության կողմից Հաճախորդների Դիմում-բողոքների և Բողոք-պահանջների ընդունման, քննարկման և դրանց վերաբերյալ որոշումների կայացման գործընթացում՝

- 1) Դիմումների ընդունման, քննարկման և որոշումների կայացման ընթացակարգը,
- 2) Այլ դրույթներ:

## ԳԼՈՒԽ 2. ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ և ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԿԱՅԱՑՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

7. Հաճախորդների դիմումները ընդունվում են Ընկերության գրասենյակում կամ էլեկտրոնային փոստի հասցեին ուղարկելու միջոցով:

8. Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի Բողոք-պահանջը, կամ ում Հաճախորդը հայտնել է Բողոք-պահանջ ներկայացնելու մասին, ուղղորդում է Հաճախորդին գործադիր տնօրենի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում է վերջինիս տվյալները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլն):

9. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին բանավոր տեղեկացվում է.

1. այն մասին, որ Բողոք-պահանջը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով) տրամադրվելու դեպքում,
2. այն մասին, որ Հաճախորդը կարող է ստանալ Բողոք-պահանջների քննության Ընկերության ներքին կանոնները:

10. Բողոք-պահանջն առձեռն ստանալու դեպքում Ընկերությունը Հաճախորդին տրամադրում է Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), որում նշվում է Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, Բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (նշումը), Բողոք պահանջը ընդունողի ստորագրությունը:

11. Հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Ընկերությունը բանավոր ներկայացնում է Կարգի 9-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը:

12. Ընկերության գործադիր տնօրենը, Օմբուդսմենի մասնակցությամբ կազմակերպում է Դիմումի գրավոր պատասխանի քննարկում և քննարկման արդյունքներով կայացնում անհրաժեշտ որոշումներ՝ ձեռնարկվելիք միջոցառումների, թերությունների վերացման, մեղավոր անձանց պատասխանատվության ենթարկվելու վերաբերյալ:

13. Դիմումի պատասխանը փոստով ուղարկվում կամ առձեռն տրվում է հաճախորդին՝ տրամադրելով պատճենը Օմբուդսմենին:

14. Ընկերության կողմից Հաճախորդին տրված Բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է.

1. Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել Բողոք-պահանջը,

2. Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,
3. Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու անձի տվյալները և կամ միջոցները,
4. Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել Ընկերության Օմբուդսմենին,
5. Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդը իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ:

15. Դիմում-բողոքները քննարկվում և պատասխանները Հաճախորդին ուղարկվում են Դիմում-բողոքները Ընկերություն մուտք լինելու օրվանից 10-օրյա ժամկետում:

16. Դիմում-բողոքին ընթացք տալու համար ստուգում կատարելու, լրացուցիչ նյութեր պահանջելու նպատակով գործադիր տնօրենը (բացակայության դեպքում՝ լիազորված անձը) կարող է երկարաձգել Դիմում-բողոքի քննարկման ժամկետը, բայց ոչ ավելի, քան սահմանված ժամկետից 10 օրով՝ այդ մասին ծանուցելով Դիմումատուին:

17. Դիմում-բողոքում առաջադրված հարցադրումները Ընկերության իրավասությունից դուրս լինելու դեպքում ոչ ուշ, քան 5-օրյա ժամկետում այդ մասին ծանուցվում է Դիմումատուին:

18. Հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու է Օմբուդսմենը:

19. Հաշտարարն իրավասու է քննելու այն Բողոք-պահանջները, որոնք ներկայացվում են Հաճախորդի կողմից Ընկերության դեմ և կապված են Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ, պարունակում են տասը միլիոն ՀՀ դրամ կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:

20. Հաշտարարի քննությանը ենթակա Բողոք-պահանջները, մինչև Հաշտարարին ներկայացնելը, ֆիզիկական անձ հաճախորդը պետք է Ընկերության քննարկմանը ներկայացնի Կարգի դրույթների համաձայն:

21. Կարգի 20-րդ կետում նշված Բողոք-պահանջները քննարկվում են Կարգի սույն գլխում սահմանված ընթացակարգով և պատասխանները Հաճախորդին տրամադրվում են Բողոք-պահանջները Ընկերություն մուտք լինելու օրվանից 10 աշխատանքային օրվա ժամկետում:

22. Ընկերության պատասխանը ստանալու պահից կամ Կարգի 21-րդ կետում սահմանված ժամկետում պատասխան չստանալու դեպքում Հաճախորդը իրավունք ունի բողոք ներկայացնել Հաշտարարին:

23. Հաշտարարին Հաճախորդի ներկայացրած Բողոք-պահանջի պատճենը Հաշտարարից ստանալուց հետո 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ընկերությունը պարտավոր է Հաշտարարին ներկայացնել Բողոք-պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև Հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ:

24. Ընկերությունը կարող է դիմել Հաշտարարին Կարգի 23-րդ կետով սահմանված ժամկետը ևս յոթ աշխատանքային օրով երկարաձգելու համար:

25. Հաշտարարից բողոք-պահանջի հիման վրա կայացրած որոշման վերաբերյալ ծանուցումը ստանալուց հետո Ընկերության գործադիր տնօրենը Օմբուդսմենի մասնակցությամբ կազմակերպում է այդ որոշման քննարկում և քննարկման արդյունքներով կայացնում որոշում՝ Հաշտարարի որոշումը իրավասու դատարանում վիճարկելու կամ չվիճարկելու վերաբերյալ:

### ԳԼՈՒԽ 3. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

26. Օմբուդսմենը նշանակվում է Ընկերության գործադիր տնօրենի կողմից:

27. Օմբուդսմենը եռամսյակը մեկ անգամ ամփոփ տեղեկատվություն է ներկայացնում գործադիր տնօրենին ստացված բողոք-պահանջների վերաբերյալ:

28. Ընկերությունը պարտավոր է քննարկել Հաճախորդի Բողոք-պահանջները, եթե դրանք ներկայացվել են մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքնի խախտման մասին:

29. Օմբուդսմենի հետ կապի միջոցների վերաբերյալ տեղեկատվությունը (հեռախոսահամար, էլ. փոստ և այլն) փակցվում են Ընկերության գրասենյակում:

30. Դիմումները ներկայացվում են Ընկերության գործադիր տնօրենի անունով, անվանական (պարտադիր ստորագրվում)՝ նշելով Դիմումատուի հետ հետադարձ կապի տվյալները (հաճախորդի անվանում, հասցե, հեռախոսահամարներ կամ կապի այլ միջոցներ), ստորագրությունը, ինչպես նաև Բողոք-պահանջի նկարագրությունը:

31. Անանուն կամ կեղծված տվյալներով Դիմումները համարվում են անվավեր և համապատասխան մակագրությամբ պահպանվում Ընկերության գրասենյակում:

32. Ընկերության գործունեության վայրում տեսանելի ձևով և ինտերնետային կայքում փակցվում են և մշտապես առկա են, ինչպես նաև Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին տրամադրվում է.

1. վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (Հավելված 1),

2. Բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը (Հավելված 2),

3. Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 3):

33. Գործունեության վայրում և Ընկերության ինտերնետային կայքում պետք է փակցվի հայտարարություն այն մասին, թե Հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ Բողոք-պահանջների քննության Ընկերության ներքին կանոններին:

34. Ընկերության գործունեության վայրում և ինտերնետային կայքում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով Հաճախորդները կարող են դիմել Ընկերությանը Բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

ԲԱԺԻՆ III. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ ԿԱՐԳԻ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ  
ԽԱԽՏԵԼՈՒ ՀԱՄԱՐ, ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

ԳԼՈՒԽ 1. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ ԿԱՐԳԻ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ ԽԱԽՏԵԼՈՒ  
ՀԱՄԱՐ

35. Կարգով սահմանված գործառույթները/քայլերը իրենց ստորաբաժանումներում կազմակերպելու և ապահովելու համար պատասխանատվություն են կրում կառուցվածքային ստորաբաժանումների ղեկավարները:

ԳԼՈՒԽ 2. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

11. Ընկերությունում Հաճախորդներից ստացված Դիմումների հետ կապված գործառույթների համակարգման և դրանց պատշաճ իրականացման նկատմամբ ընթացիկ հսկողության պատասխանատու է հանդիսանում գործադիր տնօրենը: Կարգով սահմանված պահանջների նկատմամբ վերահսկողությունն իրականացնում է Ներքին աուդիտի ծառայությունը:

## ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԲԱՑԱՏՐԱԿԱՆ ԱՄՓՈՓԱԳԻՐ



### **ՌԻՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ**



Սիրելի՛ հաճախորդ, տեղեկացնում ենք, որ Ձեր իրավունքները կարող են պաշտպանվել ինչպես դատական կարգով, այնպես էլ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:



**Դատարան** դիմելու դեպքում Ձեր և “Պրեմիում Ինվեսթ” ՍՊԸ միջև ծագած վեճը լուծում է դատարանը: Դուք կարող եք դիմել դատարան բողոքի քննության ցանկացած փուլում: Դատարանի վճիռը չի կարող վերանայվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

**Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին** դիմելու դեպքում Ձեր և “Պրեմիում Ինվեսթ” ՍՊԸ միջև ծագած վեճը լուծում է Հաշտարարը՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի ծառայություններն անվճար են:

Բողոք ունենալու դեպքում Դուք նախևառաջ պետք է դիմեք “Պրեմիում Ինվեսթ” ՍՊԸ: “Պրեմիում Ինվեսթ” ՍՊԸ-ն պարտավոր է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխանել Ձեր բողոքին: “Պրեմիում Ինվեսթ” ՍՊԸ պատասխանը ստանալուց հետո Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը, եթե՝

1. Բողոք ներկայացնելուց հետո դեռ չի անցել 10 աշխատանքային օր և Դուք չեք ստացել “Պրեմիում Ինվեսթ” ՍՊԸ պատասխանը, կամ
2. Դուք չեք պահանջում դրամական կամ այլ գույքային հատուցում, կամ
3. Ձեր կողմից պահանջվող հատուցումը գերազանցում է 10 միլիոն դրամը (կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը), կամ
4. “Պրեմիում Ինվեսթ” ՍՊԸ պատասխանը ստանալուց հետո անցել է ավելի քան վեց ամիս:



Զգուշացնում ենք նաև, որ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը, եթե այն քննվում է դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) կողմից կամ արդեն իսկ առկա է այդ բողոքի վերաբերյալ դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) վճիռը:



### **Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ**

Գլխավոր հաշտարար՝ Վազգեն Մնացականյան.

Հասցե՝ ք. Երևան, Վ. Սարգսյան 26/1

Էրեբունի Պլազա, 4-րդ հարկ 411 սենյակ

Հեռ.՝ 58-23-21, 58-23-22

Էլ. հասցե՝ info@fsm

Ֆաքս՝ 58-24-21



Սիրելի՛ հաճախորդ, հայտնում ենք Ձեզ, որ վեճերի վերաբերյալ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից “Պրեմիում Ինվեսթ” ՍՊԸ դեմ կայացրած որոշումները վերջինս կարող է վիճարկել դատական կարգով:



**Դուք** կարող եք նաև բողոքներով դիմել Կենտրոնական բանկ: Տեղեկացնում ենք, որ Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ լուծել Ձեր և “Պրեմիում Ինվեսթ” ՍՊԸ միջև վեճերը, սակայն կարող է “Պրեմիում Ինվեսթ” ՍՊԸ նկատմամբ կիրառել պատասխանատվության միջոցներ, եթե պարզվի, որ վերջինս խախտել է օրենքի պահանջները:



### ՀՀ Կենտրոնական բանկ

Հասցե՝	ք. Երևան, Վ. Սարգսյան 6
Հեռ.՝	56-38-01
Էլ. հասցե՝	mcha@cba.am
Ֆաքս՝	374-10- 52-38 52
Կայք՝	cba.am.

## “Պրեմիում Ինվեսթ” ՍՊԸ դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթաց

Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից “Պրեմիում Ինվեսթ” ՍՊԸ (այսուհետ՝ Ընկերություն) դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված է Ընկերություն կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ:

Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը ներառում է բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների տրամադրումը, հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և ընկերության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը:

### ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՅԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻՆ

- Մեր ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

- Մեր պատասխանատու աշխատակիցը՝

- տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, Ընկերության բողոք-պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին,
- տրամադրում է Հաճախորդների վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոք-պահանջների քննության՝ ընկերության ներքին կանոնները և Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման ձևը:
- Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջը:

### ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՑՐԵՔ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆԵՔ ՍՏԱՑԱԿԱՆԸ

ա) Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.

- Լրացրեք բողոք-պահանջը և այն ներկայացրեք մեր պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային հասցեով՝ ք. Երևան,.....:
- Հայտը ներկայացնելիս ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:

բ) Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.

- Ընկերությունը ուսումնասիրում է բողոք-պահանջը և որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- Բողոք-պահանջի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Ընկերությունը ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան, որը պետք է ներառի,
  - Ընկերություն հստակ որոշումը՝ Բողոք-պահանջը բավարարելու, մասնակի բավարարելու կամ մերժելու վերաբերյալ
  - բողոք-պահանջի քննության արդյունքն ի՞նչ փաստերի վրա է հիմնվում,
  - բողոք-պահանջի քննության գործընթացի համար պատասխանատու ստորաբաժանման և (կամ) անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),
  - ում կարող եք դիմել նաև բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում,
  - բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդի իրավունքները պատշապանելու համար ձեռնարկվող միջոցառումները՝ Ընկերության պատասխանը ստանալուց վեց ամսվա ընթացքում դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, ինչպես նաև դիմել Կենտրոնական բանկին,
  - բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը տրամադրում է հաճախորդին վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփոգիրը:

Ընկերության Գրավոր պատասխանը Ձեզ կներկայացվի Ձեր կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով:

### ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

- Ծանոթացեք Ընկերության կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:
- Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք Պատասխանում նշված Ընկերության աշխատակցի հետ:

ՔԱՅԼ 4. ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵՐ ՉԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ

Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ընկերության կողմից պատասխան չեք ստացել կամ բավարարված չեք բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանով, Դուք իրավունք ունեք պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Ֆինանսական համակարգի  
հաշտարարի գրասենյակ  
Գլխավոր հաշտարար՝ Վազգեն  
Մնացականյան  
Գտնվելու վայրը՝ 375010 ք. Երեւան,  
Վազգեն Սարգսյան 26/1 ,Էրեբունի Պլազա  
բիզնես կենտրոն, 4-րդ հարկ, 411 սենյակ  
Հեռ. (37410) 58-23-22, 58-23-21  
Ֆաքս՝(37410) 58-24-21  
Կայք՝ [www.fsm.am](http://www.fsm.am)

## Բողոք-պահանջ N

**Լրացվում է հաճախորդի կողմից**

Հաճախորդի անունը, ազգանունը

քնակության (հաշվառման) վայրի հասցեն

Բողոք-պահանջի նկարագրությունը

ստորագրությունը

ամսաթիվը



**Լրացվում է N բողոք-պահանջը ստացողի կողմից**

Սիրելի հաճախորդ,

Ձեր բողոք պահանջը դիտարկվում է համաձայն կցված՝ «Պրեմիում Ինվեսթ» ՍՊԸ դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթացի դրույթների:

Բողոք-պահանջը ստացած պատասխանատու աշխատակցի՝

( անունը, ազգանունը, պաշտոնը)

ստորագրությունը ազգանունը,

ամսաթիվը