



Ընկերության դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթացի նկարագրություն

- Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից Ընկերության դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող 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. Ծանոթացեք ձեր իրավունքներին և բողոք-պահանջի քննության գործընթացին:

Ընկերության ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ տվյալ գլխամասային գրասենյակում կամ մասնաճյուղում պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս 012-700-700, էլեկտրոնային հասցե info@mogo.am):

Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը՝ տեղեկացնում է Ձեզ իրավունքների, Ընկերությունում 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 հայտի ձևը: Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջի հայտը:

Քայլ 2. Լրացրեք բողոք-պահանջը և պահպանեք ստացականը:

- Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.

Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային հասցեով (info@mogo.am): Հայտը ներկայացնելիս Ընկերությունից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:

- 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: Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝ Ընկերության հստակ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել), թե բողոք-պահանջի քննության արդյունքը 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, ինչպես նաև այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պատշապանելու համար ինչ միջոցառումներ կարող է ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին: 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 անձի հետ:

Քայլ 4. Եթե բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը Ձեզ 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 Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան Հասցե՝ ՀՀ 0010, ք. Երևան, Վ. Սարգսյան 26/1, «Էրեբունի պլազա» բիզնես կենտրոն, 4-րդ հարկ, 411 սենյակ Հեռ.՝ (+37410) 58 23 21 (+37410) 58 23 22 Էլ. հասցե՝ info@fsm.am Ֆաքս՝ (37410) 582421 Կայք՝ www.fsm.am
Ֆ Ի Ն Ա Ն Ս Ա Կ Ա Ն Հ Ա Մ Ա Կ Ա Ր Գ Ի Հ Ա Շ Տ Ա Ր Ա Ր	