

Հավելված 1

«Հայփոստ» ՓԲԸ

Գլխավոր գործադիր տնօրենի պաշտոնակատարի

2013 թվականի հունիսի 19-ի

թիվ 807 հրամանի

ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ

**«ՀԱՅՓՈՍ» ՓԲԸ-ում ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՑ ՍՏԱՑՎՈՂ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ,
ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՒ ԲԱՆԱՎՈՐ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆՆՈՒԹՅԱՆ**

Գլուխ 1. Ընդհանուր դրույթներ

1. Սույն կանոնակարգը կարգավորում է «Հայփոստ» ՓԲԸ (այսուհետ նաև՝ Ընկերություն) կողմից իրականացվող վճարահաշվարկային գործունեության ընթացքում ընկերության ֆիզիկական անձ հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոք-պահանջների, առաջարկությունների և բանավոր բողոքների ընդունման, դրանց քննության, Հաճախորդների պատասխաններ ներկայացնելու, ինչպես նաև Հաճախորդների իրավունքների իրականացման ուղղությամբ Ընկերության կողմից օրենքով և այլ իրավական ակտերով ու սույն կանոնակարգով սահմանված այլ գործընթացները:
2. Սույն կանոնակարգը կարգավորում է նաև Ընկերության կողմից իրականացվող այլ գործունեությունների (այդ թվում ընկերության հիմնական գործունեության՝ փոստային կապի գործունեության) մասով Հաճախորդների Բողոք-պահանջների, Առաջարկությունների ու բանավոր Բողոքների ընդունման, գրանցման, դրանց ուղղությամբ ձեռնարկվող միջոցառումների և Հաճախորդներին պատասխանելու գործընթացները, բացառությամբ այն դրույթների, որոնք «Ֆինանսական հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով և դրա հիման վրա ընդունված այլ իրավական ակտերով պարտադիր են միայն Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի կողմից լիցենզավորված համապատասխան անձանց համար:
3. Փոստային առաքանիների կորստի կամ վնասվածքի, ինչպես նաև հսկիչ ժամկետների խախտման դեպքերում Հաճախորդների ներկայացրած պահանջներն ու բողոքները ընթացք են ստանում «Փոստային կապի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով այլ իրավական ակտերով և Հայաստանի Հանրապետության միջազգային պայմանագրերով սահմանված կարգով և պայմաններով: Սույն կետում նշված գործընթացների նկատմամբ սույն կանոնակարգը տարածվում է այնքանով, որքանով սույն կանոնակարգով սահմանված դրույթները չեն հակասում «Փոստային կապի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված նորմերին և փոստային գործունեությունը կարգավորող այլ իրավական ակտերին ու միջազգային պայմանագրերին:
4. «Հայփոստ» փակ բաժնետիրական ընկերությունում Հաճախորդների կամ գործընկեր կազմակերպությունների կամ այլ անձանց կողմից ստացվող բոլոր դիմումները, բողոքները, բողոք-պահանջները, բանավոր բողոքները, հաղորդումներն ու առաջարկությունները ընդունում ու քննարկում է Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու ստորաբաժանումը, որը սահմանվում է «Հայփոստ» ՓԲԸ գլխավոր գործադիր տնօրենի կողմի՝ ընկերության ներքին իրավական ակտերով սահմանված կանոններին

գործընթացներին համապատասխան: «Հայփոստ» ՓԲԸ փոստային բաժանմունքներում, ինչպես նաև ցանկացած այլ կառուցվածքային կամ տարածքային ստորաբաժանումում ստացված դիմումները, բողոքները, բողոք-պահանջները, բանավոր բողոքները, հաղորդումներն ու առաջարկությունները դրանք ստացող աշխատողների կողմից պետք է անհապաղ փոխանցվեն Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու ստորաբաժանմանը:

5. Ընկերության փոստային բաժանմունքների և փոստային մասնաճյուղերի, ինչպես նաև գլխամասային գրասենյակի աշխատողներին (բացառությամբ ընկերության համապատասխան ոլորտները կառավարող ղեկավար աշխատակիցների) արգելվում է ինքնուրույն որևէ գրավոր կամ բանավոր պատասխան ներկայացնել Հաճախորդների դիմումների, բողոքների, բողոք-պահանջների, բանավոր բողոքների, հաղորդումների ու առաջարկությունների մասին: Սույն կետով նախատեսված կանոնը չի տարածվում այն դեպքերի վրա, երբ Հաճախորդին սպասարկելու նպատակով համապատասխան իրավասու աշխատողը պարզաբանում է որոշակի ծառայության պայմանները, Հաճախորդին տեղեկություններ է հաղորդում ծառայության պայմանների ու ժամկետների, ինչպես նաև սպասարկման առնչությամբ Հաճախորդի հարցադրումների մասին:
6. Սույն կանոնակարգը ներառում է Ընկերության Գլխամասային գրասենյակի Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու ստորաբաժանման, փոստային բաժանմունքների և փոստային մասնաճյուղերի կողմից հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների, բողոքների և առաջարկությունների հավաքագրման, և Գլխամասային գրասենյակ ներկայացման և համանման այլ գործընթացները:
7. Սույն կանոնակարգի նպատակն է կարգավորել «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված Բողոք-պահանջների քննության, ինչպես նաև Հաճախորդներից ստացվող այլ հաղորդագրություններին ու առաջարկներին ընթացք տալու գործընթացը, ապահովելով Հաճախորդների՝ օրենքով և այլ իրավական ակտերով սահմանված իրավունքների պատշաճ իրականացումը:
8. «Հայփոստ» ՓԲԸ վճարահաշվարկային ծառայությունների վերաբերյալ ներկայացվող Բողոք-պահանջների մասով սույն կանոնակարգը կարգավորում է միայն 4 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջների մասին Բողոք-պահանջների քննության գործընթացը:

Գլուխ 2. Հիմնական հասկացություններ

9. Սույն կանոնակարգում օգտավորվող հասկացություններն ունեն հետևյալ իմաստները.

- 1) **Բողոք-պահանջ՝** հաճախորդի կողմից ընկերությանը գրավոր կարգով ներկայացված ցանկացած ձևաչափի փաստաթուղթ (դիմում, գրության, բողոք, պահանջ կամ այլ) որը ներառում է Հաճախորդի կողմից ընկերությանն ուղղված և որոշակիորեն ձևակերպված բողոք կամ պահանջ, որը կապված է «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի կողմից մատուցված վճարահաշվարկային ծառայությունների գծով պարտականությունների չկատարման կամ ոչ պատշաճ կատարման հետ և պարունակում է 4 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ, և որը կարող է քննվել ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից: Ընդ որում, բողոք-պահանջը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև ներկայացվող պահանջի բովանդակությունը:
- 2) **Բողոք՝** հաճախորդի կողմից «Հայփոստ» ՓԲԸ ներկայացված բանավոր բողոքներ, որոնք սույն կանոնակարգով սահմանված կարգով կարող են ձևակերպվել որպես Բողոք-պահանջ:

- 3) **Առաջարկություն**՝ «Հայփոստ» ՓԲԸ հաճախորդի, գործընկեր կազմակերպության, պետական մարմինների կամ այլ անձանց կողմից ներկայացվող առաջարկություններ, որոնք վերաբերվում են ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների բարելավմանը, ընկերության որոշակի ստորաբաժանման աշխատողների կողմից ցուցաբերվող վարքագծի փոփոխմանը, ընկերության գործընթացներին առնչվող որոշակի փոփոխություններին և չեն պարունակում ուղղակի պահանջ ուղղված ընկերությանը՝ կապված մատուցվող ծառայությունների արդյունքում ընկերության կողմից ստանձնած պարտավորությունների չկատարման կամ ոչ պատշաճ կատարման հետ:
- 4) **Կենտրոնական բանկ**՝ Հայաստանի Հանրապետության Կենտրոնական բանկ:
- 5) **Գործունեության վայր**՝ «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի գլխամասային գրասենյակ /ք. Երևան, Սարյան-22/ կամ Երևանի փոստային բաժանմունքների, կամ մարզերի փոստային մասնաճյուղեր և փոստային բաժանմունքներ:
- 6) **Պատասխանատու աշխատակից**՝ փոստային բաժանմունքների ավագ օպերատորներ, մասնաճյուղերի տնօրեններ, գլխամասային գրասենյակում՝ այն Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու ստորաբաժանման աշխատողներ, որոնք պատասխանատու են Հաճախորդների բողոք-պահանջների և բողոքների ու առաջարկությունների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման և սույն կանոնակարգով սահմանված այլ գործընթացների համար:
- 7) **Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավար**՝ «Հայփոստ» ՓԲԸ կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավար, որը կառավարում է «Հայփոստ» ՓԲԸ փոստային ցանցի աշխատողների կողմից համապատասխան գործառնությունների իրականացումը և հաճախորդներին պատշաճ սպասարկումը, նշանակվում է «Հայփոստ» ՓԲԸ գլխավոր գործադիր տնօրենի հրամանով՝ ընկերության կառուցվածքով սահմանված բիզնես գործընթացների իրականացմանն ու նշված ստորաբաժանման նպատակներին համապատասխան:
- 8) **Բողոք-պահանջի քննության գործընթաց**՝ գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, բողոք-պահանջի ուսումնասիրումը և որոշման կայացումը, ներառյալ այդ ընթացքում բողոք-պահանջի հետ կապված՝ հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:
- 9) **Սույն կանոնակարգում օգտագործված այլ հասկացություններն** ունեն "Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին" ՀՀ օրենքով սահմանված նշանակությունները:

Գլուխ 3. Հաճախորդների բողոք-պահանջների հավաքագրման եղանակները

10. Գործունեության վայրում պետք է փակցվի հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոք-պահանջների քննության ընկերության ներքին կանոններին:
11. Գրավոր՝ Բողոք-պահանջները ներկայացվում են սույն կանոնակարգի Հավելված 4-ով նախատեսված Հայտի ձևաչափով կամ գերավոր կերպով ձևակերպված ցանկացած այլ ձևաչափով՝
 - 1) բողոքների և առաջարկությունների արկղի միջոցով.
 - 2) բողոքների և առաջարկությունների մատյանի միջոցով.
 - 3) «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի՝ www.haypost.am էլեկտրոնային կայքի միջոցով.
 - 4) Սոցիալական ցանցերում «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի անունով բացված էջերի միջոցով,
 - 5) առձեռն՝ «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի Պատասխանատու աշխատակցներին հանձնելով, կամ ուղարկելով փոստային ծառայության միջոցով «Հայփոստ» ՓԲԸ Գլխամասային գրասենյակ՝ ք. Երևան, Սարյան-22, 0002 հասցեով:

12. Բանավոր կարգով Հաճախորդների կողմից Բողոքներ կարող են ներկայացվել հետևյալ եղանակներով՝
 - 1) հեռախոսագանգի միջոցով՝ զանգահարելով 514-514 հեռախոսահամարին, ընդ որում, «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի աշխատակիցը Բողոքի հետ կապված հարցերի ձայնագրման դեպքում, այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին.
 - 2) Բողոքը ներկայացնել ընկերության որևէ փոստային բաժանմունք կամ մասնաճյուղ, որի դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդի բանավոր բողոքը ձևակերպում է սույն կանոնակարգով սահմանված ձևաչափով որպես Բողոք-պահանջ և ուղարկում է այն «Հայփոստ» ՓԲԸ գլխամասային գրասենյակի Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու ստորաբաժանմանը՝ հետագա գործընթացներ սկսելու նպատակով:
 - 3) Հաճախորդների բողոք-պահանջները ընդունվում են գլխամասային գրասենյակում և փոստային բաժանմունքներում և մասնաճյուղերում՝ պատասխանատու աշխատակցի կողմից:
13. «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի ցանկացած աշխատակից, հաճախորդից ստանալով որևէ բողոք-պահանջ, կամ բանավոր բողոք կամ դիքում կամ առաջարկություն պարտավոր է ուղորդել հաճախորդին փոստային բաժանմունքի կամ մասնաճյուղի կամ գլխամասային գրասենյակի Պատասխանատու աշխատակցի մոտ և/կամ տրամադրել Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ /հեռախոս, էլ. հասցե, այլ/:
14. Պատասխանատու աշխատողները Հաճախորդներից բանավոր բողոք ստանալու դեպքում պարտավոր են Հաճախորդին առաջարկել լրացնելու գրավոր Բողոք-պահանջ, որը կհամապատասխանի սույն կանոնակարգի պայմաններին կամ հաճախորդի թելադրանքով լրացնել Բողոք-պահանջը, տրամադրել այն հաճախորդի դիտարկմանը, հարցնել Հաճախորդից արդյոք Բողոք-պահանջը լրացվել է Հաճախորդի թելադրանքին համապատասխան և Հաճախորդի համաձայնության դեպքում առաջարկել ստորագրելու Բողոք-պահանջը: Ստորագրված բողոք-պահանջը Պատասխանատու աշխատակիցն անհամադր, սակայն ոչ ուշ քան Բողոք-պահանջի ներկայացման օրվան հաջորդող աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ ներկայացնում է Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարին՝ փաստաթղթերի շրջանառության գործընթացը կարգավորող «Հայփոստ» ՓԲԸ ներքին իրավական ակտերով սահմանված կարգով:
15. Այն դեպքում, երբ հաճախորդը հրաժարվում է սույն կանոնակարգի 14-րդ կետով սահմանված կարգով լրացնել գրավոր Բողոք-պահանջ, ապա Պատասխանատու աշխատակիցը կազմում է արձանագրություն, որն անհամադր սակայն ոչ ուշ քան Բողոք-պահանջի ներկայացման օրվան հաջորդող աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ ներկայացնում է Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարին՝ փաստաթղթերի շրջանառության գործընթացը կարգավորող «Հայփոստ» ՓԲԸ ներքին իրավական ակտերով սահմանված կարգով: Արձանագրությունում նշվում են Հաճախորդի կողմից հայտնած տվյալների բովանդակությունը, Հաճախորդի անունն ու ազգանունը, բնակության վայրն ու հեռախոսահամարը (եթե հաճախորդը հայտնում է մնան տվյալներ) բանավոր Բողոքի ստացման ամսաթիվն ու ճշգրիտ ժամը և անրաժեշտ այլ տվյալներ: Արձանագրությունը ստորագրում է Պատասխանատու աշխատակիցը:
16. Պատասխանատու աշխատակիցը կամ «Հայփոստ» ՓԲԸ ցանկացած այլ աշխատակից իրավունք չունի իր որևէ գործողությամբ կամ անգործությամբ ստեղծելու այֆայիսի իրավիճակ, որ Հաճախորդի հրաժարվի Բողոք-պահանջ ներկայացնելուց կամ բանավոր Բողոք ներկայացնելուց, առաջարկություն կամ դիմում ներկայացնելուց, կամ ընկերությունից թաքցնի Հաճախորդի դիմումները, Բողոք-պահանջները, բանավոր Բողոքները կամ առաջարկությունները: Սույն կետով նախատեսված արարքը կդիտարկվի որպես աշխատանքային պարտականությունների կոպիտ խախտում և աշխատողը կենթարկվի

պատասխանատվության Հայաստանի Հանրապետության աշխատանքային օրենսգրքով սահմանված կարգով:

Գլուխ 4. Բողոք-պահանջների ընդունման գործընթացի ընդհանուր պայմաններ

17. Բողոք-պահանջ կամ բանավոր բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր ներկայացնում է տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքը-պահանջը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր /առձեռն, կամ էլեկտրոնային կամ փոստային կապի միջոցով/, նաև ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է Հաճախորդը ձեռք բերել անհրաժեշտ տեղեկություններ:
18. Հաճախորդի ցանկությամբ Ընկերությունը նրան տրամադրում է բողոք-պահանջների ընդունման և քննության մասին սույն կանոնակարգի փաստաթղթային տարբերակը, եթե Հաճախորդը հնարավորություն չունի ընկերության ինտերնետային կայքից ստանալու դրա էլեկտրոնային տարբերակը:
19. Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.
 - 1) ընկերությունում բողոք-պահանջների քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփագիրը (ամփոփագրիի նմուշը ներկայացված է սույն կանոնակարգի Հավելված 3-ով): Ամփոփագրում նվազագույնը ներկայացվում է բողոք-պահանջը հաճախորդի կողմից «Հայփոստ» ՓԲԸ-ին ներկայացնելու և Բողոք-պահանջի վերաբերյալ «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի կողմից պատասխան տալու կարգը, ձևը, ժամկետները, որտեղ կամ ինչ միջոցներով կարող է Հաճախորդը տեղեկանալ Ընկերության կողմից Բողոք-պահանջների քննության ներքին կանոններին և Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևին,
 - 2) վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը՝ համաձայն սույն կանոնակարգի հավելված 2-ի,
 - 3) Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը՝ համաձայն սույն կանոնակարգի հավելված 4-ի:
20. Հաճախորդների կողմից Բողոք-պահանջը ինտերնետի միջոցով ներկայացվելու դեպքում Բողոք-պահանջն էլեկտրոնային (ինտերնետի) միջոցով ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, «Հայփոստ» ՓԲԸ-ն հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է Բողոք-պահանջը, ուղարկում է Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որն առնվազն պետք է պարունակի սույն կանոնակարգով նախատեսված տեղեկությունները:
21. Բողոք-պահանջն առձեռն ստանալու դեպքում «Հայփոստ» ՓԲԸ-ն 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 և (կամ) «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի կնիքը կամ սույն կետով սահմանված գրառումները կատարվում են Հաճախորդի գրավոր Բողոք-պահանջի պատճենի վրա:
22. Եթե Հաճախորդից գրավոր Բողոք-պահանջը ներկայացվել է փոստային ծառայության միջոցով, ապա սույն **Գլխի 20-րդ** կետով նախատեսված գործողությունները չեն կատարվում, իսկ Հաճախորդի կողմից բողոք պահանջի՝ «Հայփոստ» ՓԲԸ-ին հանձնման փաստը հավաստվում է համապատասխան ընդունող փոստային բաժանմունքի կողմից տրված անդորրագրով: Բողոք- պահանջին կցվում է ծրարը, որով ստացվել է բողոք-պահանջը:
23. Հաճախորդի բանավոր Բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Ընկերությունը բանավոր ներկայացնում է սույն կանոնակարգի 18-րդ

կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել սույն կանոնակարգով՝ Բողոք-պահանջների ներկայացման ընթացակարգին առնչվող տեղեկատվությունը: «Հայփոստ» ՓԲԸ-ն կարող է նաև հաճախորդին սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:

24. Այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն կանոնակարգով սահմանված Բողոք-պահանջների պայմաններին, «Հայփոստ» ՓԲԸ-ն այն դիտարկում է որպես բողոք-պահանջ՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք-պահանջ և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան սույն կանոնակարգով սահմանված կարգով:
25. «Հայփոստ» ՓԲԸ-ն՝ Բողոք-պահանջ ստանալիս (կամ այդ Բողոք-պահանջի քննության ընթացքում) չի կարող Հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք անհրաժեշտ չեն բողոք-պահանջը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ որոնք հասանելի են ընկերությանը տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:
26. «Հայփոստ» ՓԲԸ-ն պարտավոր է քննարկել Հաճախորդի Բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է 1 /մեկ/ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին, բացառությամբ օրենքով սահմանված դեպքերի, երբ Բողոք-պահանջների քննարկման համար սահմանվում են ներկայացման ժամկետային այլ պայմաններ:
27. Յուրաքանչյուր օրվա վերջում գլխամասային գրասենյակի Պատասխանատու աշխատակիցը բացում է բողոքների և առաջարկությունների արկղը, ինչպես նաև ուսումնասիրում է բողոքների և առաջարկությունների մատյանում նշված գրառումները, ինչպես նաև «Հայփոստ» ՓԲԸ գրասենյակից ընդունում է ընդունում է փաստաթղթային եղանակով Հաճախորդներից, ինչպես նաև «Հայփոստ» ՓԲԸ փոստային մասնաճյուղերից ու բաժանմունքների ստացված Բողոք-պահանջները:
28. Փոստային բաժանմունքներում, մասնաճյուղերում և գլխամասային գրասենյակում ընդունված Բողոք-պահանջները և Բողոքները գրանցվում են Հաճախորդների բողոքների և առաջարկությունների գրառումների մատյանում (Հավելված 1), որը վարում է Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու ստորաբաժանումը: Գլխամասային գրասենյակի, փոստային բաժանմունքների և մասնաճյուղերի, իֆտերնետի, ինչպես նաև ցանկացած այլ եղանակով ստացվող բոլոր Բողոք-պահանջները կարող են քննարկվել միայն սույն կանոնակարգով սահմանված Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու ստորաբաժանման կողմից:
29. Բողոք-պահանջներին տրվում է նույնականացման համար (նշում):
30. Բողոք-պահանջները մուտք են արվում «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի ներքին իրավական ակտերով սահմանված կարգով:

Գլուխ 5. Բողոք-պահանջների, բանավոր Բողոքների, ինչպես նաև Առաջարկությունների քննության, որոշումների կայացման, որոշումների մասին Հաճախորդներին իրազեման և Հաճախորդների իրավունքների վերականգնման ուղղությամբ իրականացվող համապատասխան գործընթացները

31. Պատասխանատու աշխատակիցն ուսումնասիրում է հաճախորդներից ստացված Բողոք-պահանջները, առաջարկությունները, ինչպես նաև այլ Պատասխանատու աշխատողների կողմից սույն կանոնակարգի 14-րդ և 15-րդ կետերով սահմանված կարգով կազմված բանավոր Բողոքի մասին արձանագրությունները (այսուհետ սույն գլխի իմաստով՝

Արձանագրություններ), խմբավորում դրանք ըստ բնույթի՝ առանձնացնելով ֆինանսական պահանջներ պարունակող բողոք-պահանջներն ու Արձանագրությունները, ոչ ֆինանսական բնույթի Բողոք-պահանջներն ու արձանագրությունները և Հաճախորդների ու այլոց առաջարկությունները:

32. Ոչ ֆինանսական բնույթի Բողոք-պահանջներում և Արձանագրություններում նշված թերությունների վերացման ուղղությամբ Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը ձեռնարկվում է հետևյալ գործընթացները.
 - 1) Բողոք-պահանջը կամ բանավոր Բողոքի մասին կազմված Արձանագրությունն ուղարկում է «Հայփոստ» ՓԲԸ Մարդկային ռեսուրսների վարչություն, վերջիններիցս պահանջելով պարզել, թե որ աշխատողի գործառույթներին է առնչվում ներկայացված Բողոք-պահանջը կամ Արձանագրությունը, պարզաբանում տրամադրել համապատասխան աշխատողի արարքների վերաբերյալ և տեղեկացնել, արդյոք այդ արարքով աշխատողը խախտել է ընկերության ներքին կամ անհատական իրավական ակտ, կամ օրենքի կամ այլ իրավական ակտերի պահանջներ, թե ոչ.
 - 2) առաջարկում է «Հայփոստ» ՓԲԸ Մարդկային ռեսուրսների վարչությանը բացատրություն պահանջել համապատասխան աշխատողից և, անրրաժեշտության դեպքում, նրա անմիջական ղեկավարից՝ բողոք-պահանջում կամ Արձանագրությունում ներկայացված տվյալների վերաբերյալ,
 - 3) եթե բողոք-պահանջում կամ Արձանագրությունում ներկայացված տեղեկությունները չեն ընդունվում համապատասխան աշխատողի կողմից, անհրաժեշտության դեպքում, հանձնարարում է իր ստորաբաժանման աշխատողներին ստուգել ներկայացված փաստն ու կապ հաստատել Բողոք պահանջ ներկայացրած հաճախորդի կամ Արձանագրությունում նշված Հաճախորդի հետ՝ վերջնական եզրակացության գալու նպատակով,
 - 4) Անհրաժեշտության դեպքում Բողոք-պահանջի կամ Արձանագրության քննության համար առաջարկում է Ընկերության ներքին աուդիտի ստորաբաժանմանը կամ ընկերության համապատասխան ոլորտը կառավարող ստորաբաժանմանը՝ անրրաժեշտ ուսումնասիրություններ կատարել Հաճախորդի ներկայացրած տեղեկությունների հավաստիությունը պարզելու նպատակով և եզրակացություն տալ հետագա գործընթացներն իրականացնելու համար,
 - 5) աշխատողի արաքում խախտում արձանագրվելու դեպքում առաջարկություն է ներկայացնում Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենին՝ խախտում թույլ տված աշխատողին պատասխանատվության ենթակրելու վերաբերյալ, նախապես համաձայնեցնելով իր նշված գործողությունը ընկերության իրավաբանական ծառայության (կամ արտաքին իրավաբանի) և ընկերության Մարդկային ռեսուրսների կառավարման վարչության հետ,
 - 6) Աշխատողի արարքներում՝ օրենքով այլ իրավական ակտերով և «Հայփոստ» ՓԲԸ ներքին ու անհատական իրավական ակտերով սահմանված խախտումների բացակայության դեպքում՝
 - ա. այդ մասին տեղեկացնում է շահագրգիռ ստորաբաժանումներին,
 - բ. կազմակերպում է սույն կանոնակարգով սահմանված կանոններին համապատասխան գրավոր կարգով և պատճառաբանված պատասխանի ուղարկումը Հաճախորդին՝ Հաճախորդի ընտրած ձևաչափով (գրավոր՝ փոստի միջոցով, էլեկտրոնային եղանակով կամ առձեռն),
 - գ. անրրաժեշտության դեպքում առաջարկություն է ներկայացնում ընկերության՝ համապատասխան ոլորտը կառավարող ստորաբաժանման ղեկավարին անրրաժեշտ միջոցներ ձեռնարկելու և չկարգավորված հարաբերությունների մասին համապատասխան ներքին իրավական ակտեր ընդունելու մասին:

33. Ֆինանսական բնույթի Բողոք-պահանջները և Արձանագրությունները խմբավորվում են ըստ առաջնահերթության և կարևորության աստիճանի՝ հետագա գործընթացների համար:
34. Ֆինանսական բնույթի Բողոք-պահանջներ և Բողոքներ ստանալուց հետո Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարն անմիջապես ձեռնարկվում է հետևյալ գործընթացները.
- 1) Բողոք-պահանջը կամ բանավոր Բողոքի մասին կազմված Արձանագրությունն անհապաղ ուղարկում է «Հայփոստ» ՓԲԸ գլխավոր գործադիր տնօրենին, «Հայփոստ» ՓԲԸ ներքին աուդիտի ստորաբաժանմանը, «Հայփոստ» ՓԲԸ իրավաբանական ծառայության ղեկավարին, «Հայփոստ» ՓԲԸ Մարդկային ռեսուրսների կառավարման վարչությանը, «Հայփոստ» ՓԲԸ անվտանգության ծառայության ղեկավարին, «Հայփոստ» ՓԲԸ գլխավոր հաշվապահին ու գլխավոր գանձապետին և ընկերության գործունեության համապատասխան ոլորտը կառավարող ղեկավարին.
 - 2) Ներքին աուդիտի ստորաբաժանումը, անրաժեշտության դեպքում այլ ստորաբաժանումներից ներգրավելով համապատասխան մասնագետների՝ նախաձեռնում է ստուգման գործընթաց և ստուգող խմբի աշխատակիցները խմբի ղեկավարի հանձնարարությամբ անմիջապես անցնում են անրաժեշտ փաստերի ու տեղեկությունների հավաքագրմանն ու ընկերության ներքին իրավական ակտերով սահմանված այլ գործընթացների իրականացմանը.
 - 3) ստուգող խմբի աշխատողներին պարտավոր են աջակցել ընկերության բոլոր կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումների ղեկավարներն ու աշխատակիցները.
 - 4) ստուգող խմբի աշխատողն իրավունք ունի գրավոր բացատրություններ վերցնել ընկերության այն աշխատողներից, որոնք այս կամ այն կերպով առնչվում են Բողոք-պահանջում կամ Արձանագրությունում ներկայացված հարցերին,
 - 5) ստուգող խմբի աշխատակիցները, ստուգող խմբի ղեկավարի հանձնարարությամբ իրավասու են պարզաբանումներ ստանալ նաև Հաճախորդից, ինչպես նաև այլ անձանցից, որոնք այս կամ այն կերպ կարող են տեղեկություններ հաղորդել իրականացվող ստուգման առարկայի վերաբերյալ կամ առնչություն ունենալ ստուգման առարկան ընդգրկող դեպքերին.
 - 6) ստուգող խմբի ղեկավարը ստուգման արդյունքներով կազմում է եզրակացություն, դրան կցելով ստուգող խմբի գործողությունների արդյունքում ստացված բոլոր գրավոր կամ իրեղեն ապացույցները, իր եզրակացությունում նկարագրում է այս կամ այն փաստի առկայությունը կամ բացակայությունը և իր մեկնաբանություններն ու պատճառաբանությունները, որոնք կարող են հիմնված լինել միայն օրենքի, այլ իրավական ակտերի և «Հայփոստ» ՓԲԸ ներքին կամ անհատական իրավական ակտերի վրա.
 - 7) Սուգող խմբի ղեկավարի եզրակացության հիման վրա Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը աշխատողի արաքում խախտում արձանագրվելու դեպքում առաջարկություն է ներկայացնում Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենին՝ խախտում թույլ տված աշխատողին պատասխանատվության ենթակրելու վերաբերյալ, նախապես համաձայնեցնելով իր նշված գործողությունը ընկերության իրավաբանական ծառայության (կամ արտաքին իրավաբանի) և ընկերության Մարդկային ռեսուրսների կառավարման վարչության հետ, ինչպես նաև կազմակերպում է գրավոր կարգով և պատճառաբանված ձևով Հաճախորդի պատասխան ուղարկելու գործընթացը՝ Հաճախորդի ընտրած ձևաչափով (գրավոր՝ փոստի միջոցով, էլեկտրոնային եղանակով կամ առձեռն), այդ թվում նշելով՝ Հաճախորդի խախտված իրավունքի վերականգնման կարգն ու պայմաններ,

- 7) Աշխատողի արարքներում՝ օրենքով այլ իրավական ակտերով և «Հայփոստ» ՓԲԸ ներքին ու անհատական իրավական ակտերով սահմանված խախտումների բացակայության դեպքում ընկերության Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը՝
- ա. այդ մասին տեղեկացնում է շահագրգիռ ստորաբաժանումներին,
- բ. կազմակերպում է գրավոր կարգով և պատճառաբանված ձևով Հաճախորդին պատասխան ուղարկելու գործընթացը՝ Հաճախորդի ընտրած ձևաչափով (գրավոր՝ փոստի միջոցով, էլեկտրոնային եղանակով կամ առձեռն),
- գ. անրբաժեշտության դեպքում առաջարկություն է ներկայացնում ընկերության՝ համապատասխան ոլորտը կառավարող ստորաբաժանման ղեկավարին՝ անհրաժեշտ միջոցներ ձեռնարկելու և չկարգավորված հարաբերությունների մասին համապատասխան ներքին իրավական ակտեր ընդունելու մասին.
- 8) կատարված բոլոր գործընթացների արդյունքում, եթե հայտնաբերվում է , որ «Հայփոստ» ՓԲԸ աշխատողի գործողությունների արդյունքում «Հայփոստ» ՓԲԸ-ն չի կատարել իր պայմանագրային կամ այլ պարտավորությունները և դրանց արդյունքում ընկերությունը պարտավոր է դրամական միջոցներ վճարել հաճախորդին կամ Հաճախորդի համար կատարել պայմանագրով կամ օրենքով սահմանված այլ գործողություններ՝ Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը առաջարկություն է ներկայացնում ընկերության համապատասխան ստորաբաժանումներին՝ անհրաժեշտ վճարումները կամ պայմանագրային պարտավորությունների կատարմանն ուղղված, ինչպես նաև օրենքով սահմանված համապատասխան գործողությունները կատարելու մասին:
35. Սույն գլխի 32-րդ և 34-րդ կետերով սահմանված գործընթացների կամ դրանց ընթացքի մասին Հաճախորդի պահանջով Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը պարբերաբար տեղեկացնում է Հաճախորդին, իսկ հատուցումներ կամ որոշակի գործողություններ կատարվելու դեպքում՝ Հաճախորդը պարտադիր տեղեկացվում է գրավոր կարգով՝ իր ընտրած ձևաչափով (գրավոր՝ փոստի միջոցով, էլեկտրոնային եղանակով կամ առձեռն):
36. Եթե սույն գլխով սահմանված ստուգումների արդյունքում հայտնաբերվում են այնպիսի փաստեր, որոնց արդյունքում «Հայփոստ» ՓԲԸ-ն կարող է կրել վնասներ և որոնք կարող են առաջացնել օրենքով սահմանված պատասխանատվություն, ապա «Հայփոստ» ՓԲԸ-ն համապատասխան հաղորդում է ուղարկում իրավապահ մարմիններին՝ կից ներկայացնելով կատարված ստուգումների կամ ուսումնասիրությունների արդյունքներն ու համապատասխան հիմնավորող ապացույցները:
37. Հաճախորդների, ինչպես նաև «Հայփոստ» ՓԲԸ գործընկեր կազմակերպությունների ու այլ անձանց Առաջարկությունները քննարկվում են ընկերության համապատասխան ոլորտը կառավարող ղեկավարի և շահագրգիռ այլ աշխատողների կողմից և հնարավորինս սեղմ ժամկետներում համապատասխան ոլորտը կառավարող ղեկավարը կազմակերպում է Առաջարկությանը ներկայացվելիք պատասխանի կազմումն ու ուղարկումը Առաջարկություն ներկայացնողին:

Գլուխ 6. Բողոք-պահանջներին ու առաջարկություններին «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի կողմից ներկայացվող պատասխանի հիմնական պայմանները

38. «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի կողմից հաճախորդին տրված Բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը ներառում է.
- 1) «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոք-պահանջը,

- 2) «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի որոշման պատճառաբանությունը,
- 3) Բողոք-պահանջի քննության համար Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և /կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),
- 4) Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի 3-րդ ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին):
- 5) Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին (տրամադրելով Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի մասին անհրաժեշտ տեղեկություններ) կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:
- 6) Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից «Հայփոստ» ՓԲԸ-ն տրամադրում է հաճախորդին վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը (համաձայն` Հավելված 2-ի):
39. «Հայփոստ» ՓԲԸ-ում ստացված Բողոք-պահանջներին պատասխան ներկայացվում է հնարավորինս սեղմ ժամկետներում, հաշվի առնելով դրանց քննության համար սույն կանոնակարգով նախատեսված անհրաժեշտ գործընթացների իրականացման համար պահանջվող ժամանակահատվածները:

Գլուխ 7. Փաստաթղթերի արխիվացում

40. Հաճախորդի Բողոք-պահանջները, բանավոր բողոքները և առաջարկությունները և Հաճախորդներից ստացված այլ գրավոր նյութերը գրառվում են սույն կանոնակարգի թիվ 1 հավելվածով սահմանված մատյանում: Մատյանում նշվում են Հաճախորդի Բողոք-պահանջների, բանավոր բողոքների և առաջարկությունների ստացման ամսաթիվը, հաճախորդի անունը (անվանումը), Բողոք-պահանջների, բանավոր բողոքների և **Առաջարկությունների համառոտ նկարագիրը**, պատասխանող անձի անուն/ազգանունը, բողոքի լուծման և/կամ հաճախորդին նամակի ուղարկման ամսաթիվը, պատասխանատու աշխատողի ստորագրությունը:
41. Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը պարտավոր է ամսական մեկ անգամ ստորագրել առաջարկություն ներկայացնող հաճախորդների ցանկի վերջում, առ այն, որ տեղյակ է նախորդ ամսվա ընթացքում տեղ գտած առաջարկություններին: Արկղից հանված, մատյանից պատճենված առաջարկությունները, վերլուծության արդյունքները, վերջնական արդյունքները, կարվում և արխիվացվում են համապատասխան գրքում/ֆայլինգ/: Գրքի սկզբնամասում կարվում է Հաճախորդների բողոքների և առաջարկությունների գրառումների մատյանը /Հավելված 1/:
42. Հաճախորդների Բողոք-պահանջները, Բողոքները և վերջիններիս պատասխանը տվյալ Բողոք-պահանջի և/կամ Բողոքի վերաբերյալ փաստաթղթերը արխիվացվում ու պահպանվում են օրենքով և այլ իրավական ակտերով սահմանված ժամկետներում և կարգով:

Գլուխ 8. «Հայփոստ» ՓԲԸ գլխամասային գրասենյակում և փոստային բաժանցումներում Հաճախորդների Բողոք-պահանջների, առաջարկությունների և բանավոր Բողոքների ներկայացմանն օժանդակող միջոցները

43. «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի Գլխամասային գրասենյակում և փոստային բաժանմունքներում հաճախորդների համար տեսանելի, մատչելի ու հարմար վայրում «Հայփոստ» ՓԲԸ-ն ապահովում է՝
- 1) բողոքների և առաջարկությունների արկղ՝ փակ կամ կնքված վիճակում,
 - 2) բողոքների և առաջարկությունների մատյան,
 - 3) վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիր,
 - 4) բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրություն,
 - 5) հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի և/կամ Բողոքի ներկայացման հայտի ձև,
 - 6) հայտարարություն այն մասին, որ հաճախորդը կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոքներին քննության «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի ներքին կանոններին և Հաճախորդի ցանկությամբ «Հայփոստ» ՓԲԸ-ն նրան տրամադրում է բողոքների ընդունման և քննության ներքին կանոնները,
 - 7) «Հայփոստ» ՓԲԸ-ն իր ինտերնետային կայքի հասցեն՝ www.haypost.am, որտեղ՝ Հաճախորդների իրավունքները բաժնում տեղադրված պետք է լինի սույն կանոնակարգը,
 - 8) հեռախոսահամար՝ 010-514-514, որով հաճախորդները կարող են դիմել «Հայփոստ» ՓԲԸ-ին բանավոր բողոքներ կամ առաջարկություններ ներկայացնելու կամ բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:
44. Սույն Գլխում նշված պայմանների իրականացման ապահովումն ու հետագա վերահսկողությունն իրականացնում է «Հայփոստ» ՓԲԸ Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը:

Հավելված 2

«Հայփոստ» ՓԲԸ-ում Հաճախորդներից ստացվող Բողոք-պահանջների, Առաջարկությունների և Բանավոր բողոքների քննության կանոնակարգի

Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագրի օրինակելի ձև

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ

Միևեկ՝ հաճախորդ, Ձեր իրավունքները կարող են պաշտպանվել ինչպես դատական կարգով, այնպես էլ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

Դատարան դիմելու դեպքում Ձեր և «Հայփոստ» ՓԲԸ 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 «Հայփոստ» ՓԲԸ միջև ծագած վեճը լուծում է Հաշտարարը՝ "Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին" Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված կարգով:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի ծառայություններն ԱՆՎՃԱԲ են:

Բողոք ունենալու դեպքում Դուք նախևառաջ պետք է դիմեք «Հայփոստ» ՓԲԸ: «Հայփոստ» ՓԲԸ-ն պարտավոր է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխանել Ձեր բողոքին, որում ամբողջությամբ կպատասխանվեն Ձեր կողմից առաջադրված հարցերը կամ Ձեզ տեղեկություն կհաղորդվի սկսված գործընթացների և դրանց ավարտի մասին, որոնց արդյունքում Դուք կստանաք համապարփակ պատասխան:

10 օրից պատասխանը ստանալուց հետո կամ, եթե պատասխան չեք ստացել, կամ եթե «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի կողմից Ձեզ ներկայացված տեղեկությունը՝ վերջնական պատասխան ներկայացնելու մասին Ձեզ չի գոհացնում, Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը, եթե՝

1. Բողոքը «Հայփոստ» ՓԲԸ-ին ներկայացնելուց հետո դեռ չի անցել 10 աշխատանքային օր,
2. Դուք չեք պահանջում դրամական կամ այլ գույքային հատուցում, Ձեր կողմից պահանջվող հատուցումը գերազանցում է 4 միլիոն դրամը (կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը),

3. «Հայփոստ» ՓԲԸ պատասխանը ստանալուց հետո անցել է ավելի քան վեց ամիս,
4. Ձեր կողմից բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել մինչև 2008 թ. օգոստոսի 2-ը:

Ջգուշացնում 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

Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան
Գտնվելու վայրը՝ ՀՀ 0010, ք. Երևան, Վ. Սարգսյան 26/1,
«Էրեբունի պլազա» բիզնես կենտրոն, 4-րդ հարկ, 411 սենյակ
Հեռ.՝ (37410) 582321, 582322
Էլ. հասցե՝ info@fsm.am
Ֆաքս՝ (37410) 582421
կայք՝ www.fsm.am

- ❖ Միրելի՝ հաճախորդ, հայտնում ենք Ձեզ, որ «Հայփոստ» ՓԲԸ-ն չի հրաժարվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից:
- ❖ Դա նշանակում է, որ «Հայփոստ» ՓԲԸ-ն կարող է դատական կարգով վիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից «Հայփոստ» ՓԲԸ-ին դեմ կայացված վերը նշված պահանջի գծով որոշումները:

Դուք կարող եք նաև բողոքներով դիմել կենտրոնական բանկ: Տեղեկացնում ենք, որ կենտրոնական բանկն իրավասու չէ լուծել Ձեր և «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի միջև վեճերը, սակայն կարող է «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի նկատմամբ կիրառել պատասխանատվության միջոցներ, եթե պարզվի, որ նա խախտել է օրենքի պահանջները:

ՀՀ կենտրոնական բանկ

Գտնվելու վայրը՝ ՀՀ 0010, ք.Երևան, Վ.Սարգսյան 6
Հեռ.՝ (37410) 592697
Էլ. հասցե՝ chairman@cba.am
Ֆաքս՝ (37410) 565496
Կայք՝ www.cba.am

Հարգելի հաճախորդ, հայտնում ենք, որ եթե Ձեր և «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, դա նշանակում է, որ «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: Արբիտրաժային տրիբունալի վճիռները, որպես կանոն, դատարանի կողմից վերանայման ենթակա չեն:

Հավելված 3

«Հայփոստ» ՓԲԸ-ում Հաճախորդներից ստացվող Բողոք-պահանջների, Առաջարկությունների և Բանավոր բողոքների քննության կանոնակարգի

«Հայփոստ» ՓԲԸ-ի դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջների քննության գործընթացի նկարագրություն

Սույն գործընթացը վերաբերվում է հաճախորդի կողմից «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջներին, որոնք կապված են «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի կողմից մատուցվող վճարահաշվարկային ծառայությունների հետ և պարունակում է 4 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 «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը:

ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻՆ

1. «Հայփոստ» ՓԲԸ ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ տվյալ գլխամասային գրասենյակում կամ փոստային բաժանմունքում /մասնաճյուղում/ պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):
2. «Հայփոստ» ՓԲԸ պատասխանատու աշխատակիցը՝
 - 1) տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, «Հայփոստ» ՓԲԸ-ում բողոք-պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթացների) մասին,
 - 2) տրամադրում է Հաճախորդների՝ վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոք-պահանջների քննության՝ «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի ներքին կանոնները և Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման **ՀԱՅՏԻ** ձևը:
 - 3) Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջի **ՀԱՅՏԸ**:

ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՅՐԵՔ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՐ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆԵՔ ՍՏԱՑԱԿԱՆԸ

Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.

Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին, կամ հետևյալ փոստային հասցեով (www.haypost.am): Հայտը ներկայացնելիս «Հայփոստ» ՓԲԸ-ից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:

Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.

«Հայփոստ» ՓԲԸ-ն ուսումնասիրում է բողոք-պահանջը և որոշում է կայացնում բողոք-պահանջի բավարարման, մասնակի բավարարման կամ մերժման մասին 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե Ձեր բողոք-պահանջի ուսումնասիրությունը օբյեկտիվորեն չի պահանջի ավելի երկար ժամանակ, ինչի մասին Դուք կծանուցվեք Ձեր նախընտրած եղանակով:

Բողոք-պահանջի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին

Բողոք-պահանջի վերաբերյալ «Հայփոստ» ՓԲԸ-ն ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան կամ նույն ժամկետում գրավոր կարգով տեղեկություն հայտնի Ձեր բողոք-պահանջի ուսումնասիրության և համապատասխան գործողությունների կատարման համար պահանջվող ժամկետի մասին՝ հստակ ներկայացնելով բողոք-պահանջին վերջնական պատասխան ներկայացնելու վերջնաժամկետը:

Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝

1. «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի հստակ որոշումը բողոք-պահանջի բավարարման, մասնակի բավարարման, մերժման մասին,
2. Դրույթ առ այն, թե բողոք-պահանջի քննության արդյունքում ընկերությունն ի՞նչ փաստերի վրա է հիմնվել,
3. 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,
4. ինչպես նաև դրույթ այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում, հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար ինչ միջոցառումներ կարող է ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին:
5. Գրավոր պատասխանը Ձեզ կներկայացվի Ձեր կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով:

ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՑՆԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

1. Ծանոթացեք «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին:

2. Հավաստիացեք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:
3. Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք Պատասխանում նշված անձի հետ:

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

1. Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում «Հայփոստ» ՓԲԸ-ի կողմից պատասխան կամ պատասխանի ներկայացման վերջնաժամկետի մասին տեղեկություն չեք ստացել կամ բավարարված չեք բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանով, Դուք իրավունք ունեք պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ
Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան
Գտնվելու վայրը՝ ՀՀ 0010, ք. Երեւան, Վ. Սարգսյան 26/1,
«Էրեբունի պլազա» բիզնես կենտրոն, 4-րդ հարկ, 411 սենյակ
Հեռ.՝ (37410) 582321, 582322
Էլ. հասցե՝ info@fsm.am
Ֆաքս՝ (37410) 582421
կայք՝ www.fsm.am



Հավելված 4

«Հայփոստ» ՓԲԸ-ում Հաճախորդներից ստացվող Բողոք-պահանջների, Առաջարկությունների և Բանավոր բողոքների քննության կանոնակարգի

Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման հայտի ձև

ՀԱՅՏ _____

հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացման

ՀԱՐԱՆՈՐԴԻ ՏՎՅԱԼՆԵՐԸ

Անուն, ազգանուն, հայրանուն		
Անձնագրի սերիան, համարը, ում կողմից է տրված		
Փաստացի բնակության վայրը		
Էլեկտրոնային հասցե		
Հեռախոսահամար /ներ		
Կարգավիճակը	Ֆիզիկական անձ	Իրավաբանական անձ
Բողոքի գույքային չափը /ՀՀ դրամ/ /առկայության դեպքում/		
Բողոքի նկարագրությունը		

Առդիր /---/ թերթ

Հաճախորդի ստորագրություն ----- /ամսաթիվ/



Հավելված 5

«Հայփոստ» ՓԲԸ-ում Հաճախորդներից ստացվող Բողոք-պահանջների, Առաջարկությունների և Բանավոր բողոքների քննության կանոնակարգի

Ստացական

Միրելի հաճախորդ, Ձեր կարծիքը չափազանց կարևոր է մեզ համար: Մենք կջանանք հնարավորինս արագ արձագանքել Ձեր բողոք-պահանջին և իրականացնել այն բոլոր միջոցառումները, որոնք կօգնեն մեզ բարելավել հաճախորդների սպասարկման որակը «Հայփոստ» Փակ Բաժնետիրական Ընկերությունում

ՄՏԱՑԱԿԱՆ

Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացման

Սույնով հավաստում եմ, որ -----ից
Հաճախորդի անուն, ազգանուն, հայրանուն (անվանում)

« » «-----» թ.-ին ստացել եմ № ----Բողոք-պահանջի հայտը:

Առդիր ----- թերթ

ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՈՒ ԱՇԽԱՏԱԿԻՑ՝

**ստորագրություն
« » « » թ.**