

eQUITI

DocuSigned by:

Artak Nalapatyan

F22E4DE502AE496...

<<ԷՔՈՒԻԹԻ ԷՅ ԷՄ>> ՓԲԸ

<<ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՆ ԱՐԴԱՐԱՅԻ ՎԵՐԱԲԵՐՎԵԼՈՒ ՄԱՍԻՆ>> ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

13 Օգոստոս 2021

<<ԷՔՈՒԻԹԻ ԷՅ ԷՄ>> ՓԲԸ (<<Էքուիթի Էյ Էմ>>) ՀՀ Կենտրոնական բանկի (ՀՀ ԿԲ) կողմից լիզենզավորված և կարգավորվող ընկերություն է և սույն փաստաթուղթը կազմված է ՀՀ օրենքների, ԿԲ կանոնների և պահանջներին համապատասխան: Սույն փաստաթուղթը <<Էքուիթի Էյ Էմ>> ՓԲԸ-ի սեփականություն է, որի բովանդակությունը խիստ գաղպնի է և Ընկերությունից դուրս տարածման ենթակա չէ: Սույն փաստաթղթի ցանկացած անձնական օրինակ պեղք է վերադարձվի <<Էքուիթի Էյ Էմ>> ՓԲԸ-ին՝ աշխատանքային հարաբերությունների դադարման դեպքում:



ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

1. <<ԷՔՈՒԻԹԻ ԷՅ ԷՄ>> ՓԲԸ ԱՌԱՔԵԼՈՒԹՅՈՒՆԸ.....	3
2. ՆՊԱՏԱԿԸ	3
3. «ՅԱԿ» ՅԻՄՆԱՐԱՐ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ	3
4. ԳՈՐԾԸՆԹԱՑՆԵՐԸ ԵՎ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐԸ	5
4.1 ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ ՄՇԱԿՈՒՅԹԸ	5
4.2 ՊՐՈԴՈՒԿՏԻ ՄՇԱԿՈՒՄԸ	6
4.3 ՅԱՄԱԼՐՈՒՄ, ԹՐԵՅՆԻՆԳ ԵՎ ԻՐԱՎԱՍՈՒԹՅՈՒՆ	7
4.4 ՎԱՐՁԱՏՐՈՒԹՅՈՒՆԸ	8
4.5 ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՈՒՄԸ	8
4.6 ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԽՐԱԽՈՒՄԱՆՔՆԵՐԸ	8
4.7 ԲՈՂՈՔՆԵՐԸ	9
4.8 ՇԱՅԵՐԻ ԲԱԽՈՒՄԸ	11
4.9 ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՊԱՅՊԱՆՈՒՄԸ	12

Հավելված 1 Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք

Հավելված 2 Բողոքի ներկայացման հայտ



1. <<ԷՔՈՒԹԻ ԷՅ ԷՄ>> ՓԲԸ ԱՌԱՔԵԼՈՒԹՅՈՒՆԸ

<<Էքուիթի Էյ Էմ>> ՓԲԸ-ի Ավագ Ղեկավարությունը (<<Էքուիթի Էյ Էմ>> կամ <<Ընկերություն>>) հանձնառու է երաշխավորել, որ հաճախորդներին արդարացի վերաբերվելը (<<ՅԱԿ>>) Ընկերության ուշադրության կենտրոնում է և կորպորատիվ մշակույթի մի մասը՝ կիրառելով այդ սկզբունքն իր ամենօրյա բիզնես գործունեության բոլոր բնագավառներում: Ընկերության «ՅԱԿ» արժեքները սահմանում է Ավագ Ղեկավարությունը, ինչն ընդունվում ու պաշտպանվում են բոլոր աշխատակիցների կողմից:

Էքուիթի Էյ Էմ-ը գիտակցում է, որ հաճախորդների նկատմամբ արդարացի վերաբերմունք ապահովելու համար անհրաժեշտ է, որ բոլոր աշխատակիցներն իրենց աշխատանքում հաճախորդների շահերը համարեն առաջնային՝ ազնվություն դրսևորելով հաճախորդների հետ հարաբերություններում: Նման վերաբերմունք պետք է դրսևորվի հաճախորդին ներգրավելուց մինչև հետ-վաճառքի միջոցով արդյունավետ ու թափանցիկ ծառայություն առաջարկելը:

2. ՆՊԱՏԱԿԸ

Սույն քաղաքականության նպատակն է սահմանել Էքուիթի Էյ Էմ-ի «ՅԱԿ» հիմնարար կանոնները ու ապահովի, որպեսզի Ընկերությունը հետևողականորեն արդարացի արդյունքներ ապահովի հաճախորդների համար ու մատուցի որակյալ ծառայություններ:

3. «ՅԱԿ» ՀԻՄՆԱԴՐԱՐ ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐԸ

Ըստ կարգավորողի՝ հաճախորդների շահերը այն չափորոշիչն է գնահատելու, թե ինչպես են ընկերություններն իրենց բիզնես գործունեությունն իրականացնում և սահմանում է համապատասխան իրավական կառուցակարգեր՝ հաճախորդների իրավունքներն ու օրինական շահերը պատշաճ պաշտպանելու համար: Ֆինանսական ծառայությունների սպառողների հետ հարաբերություններում, Էքուիթի Էյ Էմ-ի ավագ ղեկավարությունը և աշխատակազմը պարտավոր են լինել բարեխիղճ՝ առաջնորդվելով բացառապես ընկերության և իր հաճախորդների շահերով: Այդ նպատակով, ընկերությունը պետք է պատշաճ ուշադրություն դարձնի իր հաճախորդների շահերին և արդարացի վերաբերվի նրանց:



«ՅԱՎ» գործընթացը՝ սկզբունքների վրա հիմնված կարգավորմանն անցնելու առանցքային մասն է՝ նպատակ ունենալով ապահովել բողոքների արդարացի ու ողջամիտ ժամկետում լուծումը:

«ՅԱՎ»-ի հիմնարար սկզբունքներն են՝

1. Սպառողները կարող են վստահ լինել, որ գործակցում են այնպիսի Ընկերության հետ, որտեղ հաճախորդների նկատմամբ արդարացի վերաբերմունքը համարվում է կորպորատիվ մշակույթի առանցքը,
2. Շուկայում առաջարկվող և վաճառվող պրոդուկտներն ու ծառայությունները մշակված են կոնկրետ սպառողի (կամ խմբերի) կարիքներին համապատասխան և թիրախավորված են համապատասխանաբար,
3. Սպառողներին տրամադրվում են հստակ տեղեկատվություն և պատշաճ կերպով իրազեկում վաճառքից առաջ, ընթացքում և հետո,
4. Սպառողներին խորհրդատվություն տրամադրելու դեպքում, խորհուրդը տեղին է և բոլոր հանգամանքները հաշվի առնված,
5. Սպառողներին տրամադրվում են այնպիսի պրոդուկտներ, որոնք գործում են Ընկերության նկատմամբ իրենց սպասելիքներին համապատասխան, իսկ մատուցվող ծառայությունները համապատասխանում են ընդունելի չափանիշներին և բավարարում նրանց ակնկալիքները,
6. Սպառողները չեն ենթարկվում Ընկերության կողմից հետ-վաճառքային անհիմն խոչընդոտների՝ պրոդուկտի, ինտերնետ մատակարարին փոխելու, պահանջ կամ բողոք ներկայացնելիս:

Էթուիթի Էյ Էմ-ը դիտարկում է «ՅԱՎ» իր բիզնես գործունեության բոլոր բնագավառներում, այդ թվում անձնակազմի վերապատրաստման, մարկեթինգի, հաճախորդների պահանջների բավարարման, բողոքների լուծման և շահերի բախումների դեպքերում:

Էթուիթի Էյ Էմ-ը՝ «ՅԱՎ» համարում է կորպորատիվ մշակույթի առանցքը՝ տիրապետելով տեղեկությունների արդյունավետ կառավարման գործիքակազմերին որպես հաճախորդների նկատմամբ արդարության ապահովման բանալի: Էթուիթի Էյ Էմ ունի արդյունավետ «ՅԱՎ» քաղաքականություն, որը կոչված է ապահովելու որպեսզի՝

equiti

- Անձնակազմի համալրումը և վարձատրությունը կատարվի «ՀԱՎ» մոտեցումներին համապատասխան,
- Համապատասխան կատարողականի և ծառայությունների չափանիշների չափումներ կատարվեն ամբողջ ընկերությունում,
- Ներդրողի և հաճախորդի հետ հաղորդակցությունները լինեն պարզ և ոչ ապակողմնորոշիչ, և
- Բողոքները լուծվեն պատշաճ ու արդարացի:

4. ԳՈՐԾՆԵԹԱՑՆԵՐԸ ԵՎ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐԸ

Էքզիթի Էյ Էմ-ը գործադրում է հուսալի համակարգեր և վերահսկողական մեխանիզմներ ապահովելու, որպեսզի հաճախորդների նկատմամբ արդարացի վերաբերմունքը դառնա կորպորատիվ մշակույթի առանցքը:

Ավագ Ղեկավարությունը պետք է ապահովի, որպեսզի Էքզիթի Էյ Էմ-ի ողջ անձնակազմը իրագեկված լինի Ընկերության «ՀԱՎ»-ի գործընթացի և այն համակարգերի մասին, որոնք ընկերությունը գործարկում է այդ գործընթացին նպաստելու համար:

«ՀԱՎ»-ի կանոններին համապատասխանելու համար Ընկերությունը կենտրոնանում է հետևյալ «ՀԱՎ»-ի չափանիշների վրա, և ապահովում, որպեսզի բոլոր ոլորտները համապատասխանեն «ՀԱՎ»-ի հետ կապված կարգավորող մարմնի պահանջներին: Տվյալ ոլորտներն են՝

4.1 ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ ՄՇԱԿՈՒՅԹԸ

Էքզիթի Էյ Էմ-ի Ավագ Ղեկավարությունը պատասխանատու է Ընկերության «ՀԱՎ» տեսլականը սահմանելու համար՝ ապահովելով, որպեսզի այն ներդրվի ընկերության գործառնական մոդելում և մշակույթում, ինչպես նաև արդարացի արդյունքներ ապահովի հաճախորդների համար:

Ավագ Ղեկավարությունը պետք է ապահովի, որպեսզի «ՀԱՎ» մշակույթը կիրառվի ու լիարժեք ներդրվի ամբողջ ընկերությունում:

equiti

Համարժեք և համակողմանի կառավարման տեղեկատվության տրամադրումը Ընկերության «ՀԱՎ» կարգավորումների կարևոր տարրերից է: Այդ տեղեկատվությունն կարևոր նշանակություն ունի ընկերության բիզնես մոդելի համար՝ հնարավորություն տալով գնահատել ընկերության կատարողականի՝ «ՀԱՎ» սկզբունքներին համապատասխանությունը:

Ընկերության Ավագ Ղեկավարությունն ակտիվորեն ներգրավված է Էքուիթի Էյ Էմ -ի ամենօրյա բիզնես գործունեության և հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման մեջ: Նրանք պարբերաբար ուսումնասիրում են կառավարման տեղեկատվությունը՝ ապահովելով որպեսզի բիզնես որոշումները լավագույնս համապատասխանեն հաճախորդների շահերին:

Ներգրավվածության այս մակարդակը նշանակում է, որ ընկերության Ավագ Ղեկավարությունը մշտապես տեղյակ է բոլոր ընթացիկ ու առաջիկա հանձնարարականների և ցանկացած հարցերի կամ մտահոգությունների մասին, որոնք կարող են առաջանալ:

4.2 ՊՐՈԴՈՒԿՏԻ ՄՇԱԿՈՒՄԸ

Պրոդուկտների մշակման ժամանակ Ընկերությունը մշտապես ուշադրություն է դարձնում հաճախորդների բազային և նրանց ռիսկայնությանը: Պրոդուկտը մշակվում է մեծապես հաշվի առնելով հաճախորդների կարիքները և նպատակները, և Ընկերությունը մշտապես տեղյակ է իր հաճախորդների ռիսկային նկարագրին, ներդրումային նպատակներին և ֆինանսական դրությանը՝ ապահովելու, որպեսզի պրոդուկտները լինեն համարժեք և համապատասխան:

Ընկերությունը գործարկում է պրոդուկտի հաստատման գործընթաց՝ ապահովելու որպեսզի բոլոր նոր պրոդուկտներն անցնեն ստուգումներ, ինչպես համապատասխանության, այնպես էլ «ՀԱՎ» տեսանկյունից:

Պրոդուկտի հաստատման գործընթացը նախատեսում է, ինչպես պրոդուկտի խթանման, այնպես էլ դրա տարածման կանոնակարգումը: Էքուիթի Էյ Էմ-ը ապահովում է, որ յուրաքանչյուր պրոդուկտի համար անհատականացված հաճախորդները թիրախավորվեն համապատասխանաբար: Առավել բարդ պրոդուկտների դեպքում դրանց տարածումը

equiti

սահմանափակվում է, եթե գտնում են, որ սպառողները կարող են ունենալ խորհրդատվության կարիք՝ պրոդուկտը բավականաչափ հասկանալու համար:

Էքուիթի Էյ Էմ-ը ուսումնասիրում է պրոդուկտները, այդ թվում հետ-վաճառքային հիմքով՝ ընթացքում շարունակելով ապահովել արդար արդյունքներ հաճախորդների համար: Ընկերությունը դիտարկում է պրոդուկտները՝ ապահովելու, որպեսզի դրանք շարունակաբար համապատասխանեն հաճախորդների կարիքներին: Հետ-վաճառքային փուլում հայտնաբերումները կդառնան Ընկերության կառավարման տեղեկատվության մի մասը:

4.3 ՀԱՄԱԼՐՈՒՄ, ԹԵՅՆԻՆԳ ԵՎ ԻՐԱՎԱՍՈՒԹՅՈՒՆ

Բոլոր նոր աշխատակիցներն անցնում են ինդուկցիոն թրեյնինգներ, որոնց շրջանակներում նրանք ծանոթանում են Էքուիթի Էյ Էմ-ի «ՀԱՎ» սկզբունքներին: Ընկերությունն ապահովում է, որպեսզի ամբողջ անձնակազմն ի վիճակի լինի կատարելու իրենց պարտավորությունները՝ պահանջելով անցնելու կոնկրետ գործառույթների համար նախատեսված նախնական դասընթացներ (օրինակ՝ «ՀԱՎ» առցանց ուսուցում), ինչպես նաև ապահովելու, որպեսզի բոլոր աշխատակիցներն ունենան անհրաժեշտ որակավորումներ (օրինակ՝ «ՀԱՎ» դասընթացը/քննությունը ավարտել է):

Տարեկան թրեյնինգներն անցկացվում են ընկերության բոլոր աշխատակիցների համար՝ անկախ Էքուիթի Էյ Էմ-ում նրանց զբաղեցրած պաշտոնից: Թրեյնինգը ծառայում է որպես թարմացումներ՝ անձանց հիշեցնելով «ՀԱՎ»-ի սկզբունքները և այն մասին, թե ինչպես են դրանք արմատավորվում ընկերության մշակույթում:

Հաճախորդներին որակյալ ծառայություններ ապահովելու նպատակով, աշխատակիցները պետք է լինեն կարողունակ, այդպիսով, «ՀԱՎ» ներառվում է Անհատական զարգացման ծրագրում: Այդ առումով, անձնակազմի կարողությունները պարբերաբար դիտարկվում են և անհրաժեշտության դեպքում, ամբողջ անձնակազմը անցնում է համապատասխան թրեյնինգներ այն հարցերի վերաբերյալ, որոնք ուղղակի ազդում են հաճախորդներին մատուցվող ծառայությունների կամ առաջարկվող պրոդուկտների որակի վրա (օրինակ՝ Տվյալների պաշտպանություն):

eQUITI

4.4 ՎԱՐՁԱՏՐՈՒԹՅՈՒՆԸ

Էքուիթի Էյ Էմ-ը գործարկում է վարձատրության խիստ մոդել, որի նպատակն է խրախուսել անձնակազմի բարձր կատարողականը՝ բացասաբար չազդելով հաճախորդների հետ հարաբերությունների վրա: Ամբողջ կատարողականը չափվում և կառավարվում է «ՀԱՎ»-ի առաջընթացն ապահովելու նպատակով, որն առավելապես կենտրոնացած է հաճախորդների կարիքների և պահանջների արդար ու համապատասխան բավարարմանը, քան թե միայն անձնակազմին՝ վաճառքի ծավալների հիմքով պարզեցատրելուն կամ այնպիսի վարքագծի խրախուսմանը, որը կարող է վնասել «ՀԱՎ»-ին:

Ընկերության Ավագ Ղեկավարությունը կանոնավոր կերպով ստանում է կառավարման տեղեկություններ՝ Ընկերության կատարողականի գնահատման չափման եղանակների ու չափորոշիչների, ինչպես նաև անձնակազմի փոխհատուցման հետ կապված:

4.5 ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՈՒՄԸ

Էքուիթի Էյ Էմ-ը ձգտում է, որպեսզի հաճախորդներին առաջարկվող բոլոր պրոդուկտները և ծառայությունները համապատասխանեն հաճախորդի կարգավիճակին:

Հաճախորդների գրանցման փուլում բոլոր հաճախորդները դասակարգվում են՝ այն նպատակով, որպեսզի Ընկերությունը նրանց ապահովի պատշաճ մակարդակի պաշտպանություն: Եթե հաճախորդը դիտվի Էքուիթի Էյ Էմ-ի կողմից առաջարկվող պրոդուկտի համար ոչ համապատասխան, ապա նա ծանուցվում է տվյալ պաճառով հաճախորդ ներգրավելու մերժման վերաբերյալ Ընկերության որոշման մասին:

Անձնակազմին առաջարկվում է ներկայացնել առաջարկություններ ծառայությունների և պրոդուկտների բարելավման հնարավորությունների վերաբերյալ, և այն ամենի մասին, որը բխում է հաճախորդների շահերից ու ապահովում «ՀԱՎ» մշտական պաշտպանությունը:

4.6 ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԽՐԱԽՈՒՄԱՆՔՆԵՐԸ

Էքուիթի Էյ Էմ երաշխավորում է, որ հրապարակված մարկեթինգի բոլոր նյութերը և հաճախորդների հետ հաղորդակցությունը լինի ազնիվ, հստակ և ոչ մոլորեցնող, այսինքն՝

equiti

հաճախորդը կարող է հստակ հասկանալ իրեն առաջարկվող պրոդուկտներն ու ծառայությունները:

Էթոլիթի Էյ Էմ-ը նաև երաշխավորում է, որ գովազդային նյութերը հավասարակշռված են ու պարունակում են ռիսկերի մասին հստակ նախազգուշացում՝ պրոդուկտի բարդությունների վերաբերյալ բացատրությունների հետ միասին:

Համապատասխանության դեպարտամենտը դիտարկում և հաստատում է ընկերության կողմից առաջարկվող բոլոր ֆինանսական խրախուսանքները՝ ապահովելով որպեսզի ամբողջ հաղորդակցությունը համապատասխանի «Արժեթղթերի շուկայի մասին» ՀՀ օրենքին և այլ կիրառելի կարգավորումներին:

4.7 ԲՈՂՈՔՆԵՐԸ

Էթոլիթի Էյ Էմ-ը բողոքների արագ և արդարացի քննման ընթացակարգը համարում է հաճախորդների արդարացի վերաբերմունքի ապահովման առաջնային տարր:

Էթոլիթի Էյ Էմ-ը գիտակցում է, որ հաճախորդների բողոքներից կարելի է պատկերացում կազմել, թե որքան հաջող է Ընկերությունը գործում «ՀԱՎ»-ի հետ կապված: Այսպիսով, Ընկերությունը բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունն օգտագործում է որպես մոնիտորինգի գործիք՝ ապահովելու, որ խորհրդատվության որակը լինի մշտական, աշխատողները գործեն ժամանակին, հաճախորդներին տրամադրվեն համապատասխան տեղեկություններ՝ հիմնավորված որոշումներ կայացնելու համար և սահմանվեն անձնակազմի վերապատրաստման պահանջներ:

Ընկերության բողոքների ներկայացման և լուծման ընթացակարգը սահմանվում է ՀՀ ԿԲ <<Հաճախորդների բողոքների/պահանջների քննության գործընթացը կանոնակարգող ներքին ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ>> 8/04 Կանոնակարգի համաձայն:

Անձնակազմի համար հստակ է, թե որն է համարվում բողոք/պահանջ և այն, թե ինչպես կարելի է դրանք նույնականացնել: Բոլոր անձնակազմը թրեյնինգներ են անցնում բողոքների քննության

equiti

վերաբերյալ, որպեսզի ապահովի «ՀԱՎ» մշակույթի առաջնայնությունը ամբողջ ընկերությունում բոլոր առումներով:

Բողոք/պահանջ: Հաճախորդի կողմից ընկերությանը գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է ընկերության՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Բողոք-պահանջը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը, էլեկտրոնային հասցեն և հեռախոսահամարը), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:

Հաճախորդը կարող է ներկայացնել բողոքները հետևյալ կերպ՝

ա/ էլեկտրոնային փոստի միջոցով (Compliance@equiti.am),

բ/ ընկերության փոստային հասցե ուղարկելով,

գ/ առձեռն ընկերության գրասենյակում (<<Էրեբունի Պլազա>> բիզնես կենտրոն 609 գրասենյակ, Վ. Սարգսյան 26/1, ք. Երևան, 0010, Հայաստան)

դ/ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

Ընկերության ցանկացած աշխատակից ով ստացել է հաճախորդի բողոքը, կամ ում հաճախորդը հայտնել է բողոք ներկայացնելու ցանկության մասին ուղղորդում է հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում է պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն):

Բողոքը ստանալուց հետո, հաճախորդը ստանում է բողոքը ստանալու փաստը հաստատող ծանուցում (ստացական), որում նշվում է բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը):

Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին տրամադրվում է կարևոր ծանոթագրություն <<Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք>> ինչպես նաև <<Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը>> համաձայն Հավելված 1-ի և Հավելված 2-ի:

Ընկերությունը պարտավոր է բողոքները քննարկել և լուծել բողոքների ստացման օրվանից 10 (տաս) աշխատանքային օրվա ընթացքում:

eQUITI

Բողոքները լիովին ուսումնասիրվում են և բողոք ներկայացնողներին տրամադրվում են պատասխաններ՝ բողոքի մերժման կամ բավարարման մասին:

Բողոքների քննության արդյունքում, Ընկերությունը կայացնում է հետևյալ որոշումը՝

ա/ ամբողջությամբ կամ մասնակի բավարարել բողոքը,

բ/ մերժել բողոքը:

Ընկերության կողմից հաճախորդի բողոքի վերաբերյալ պատասխանում առնվազն ներառում է հետևյալը՝

ա/ Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,

բ/ Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,

գ/ Բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման (կամ անձի) տվյալները և կապի միջոցները (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե և այլն),

դ/ Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի քննության արդյունքի մասին հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել ստորաբաժանմանը (անձին),

ե/ Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի լուծման արդյունքներով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առա է արբիտրաժային համաձայնություն:

զ/ Տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոքի կամ գանգատի լուծման հետ կապված արդյունքներով բավարարված չլինելու դեպքում, հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Բոլոր ստացված բողոքներն արձանագրվում և ուսումնասիրվում են Ընկերության Զամապատասխանության դեպարտամենտի կողմից և ներակայացվում Դեկավար քննարկումներին որպես օրակարգային հարց:

4.8 ՇԱՀԵՐԻ ԲԱԽՈՒՄԸ

Շահերի բախման կառավարումը՝ «ՅԱԿ» հետ կապված կարևոր հսկողություն է: Էթուիթի էջ էմ գործում է Շահերի բախման քաղաքականություն: Տվյալ քաղաքականությունը սահմանում է

equiti

այնպիսի վերահսկողական մեխանիզմներ ու ընթացակարգեր, որոնք ուղղված են ապահովելու, որպեսզի ընկերությունը ձեռնարկի ողջամիտ միջոցներ՝ Էքուիթի Էյ Էմ-ի, նրա աշխատակիցների ու հաճախորդների միջև, ինչպես նաև հաճախորդների միջև ծագող շահերի բախումները բացահայտելու և կառավարելու ուղղությամբ:

4.9 ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՊԱՅՊԱՆՈՒՄԸ

Սույն քաղաքականությունը Համապատասխանության դեպարտամենտի կողմից ենթակա է ամենամյա վերանայման: «ՀԱՎ»-ի հետ կապված որևէ լրացուցիչ հարցերի դեպքում խնդրում եք կապվել Համապատասխանության դեպարտամենտին:

equiti

Հավելված 1 «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք»

<p>1 ԾԱՆՈԹԱՑՔԸ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ</p>	<p>Ընկերության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ձեզ ուղորդել բողոքների հարցերով զբաղվող աշխատակցի մոտ, • Տրամադրել հաղորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե): 	<p>Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է</p> <ul style="list-style-type: none"> • Տեղեկացնել Ձեր իրավունքների և բողոքների քննության գործընթացի մասին, • Տրամադրել Ընկերությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձևը:
<p>2 ԴԻՄՔԸ</p>	<p>Ընկերության անունը</p> <p>Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով՝</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>Դուք կարող է նաև Ձեր բողոքը ներկայացնել \$ինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Նշեք Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար: • Անպայման վերցրեք ստացականը և պահպանեք մինչև հարցի վերջնական լուծումը:
<p>3. ԾԱՆՈԹԱՑՔԸ ՊԱՏԱՍԽԱՆՈՒՄ</p>	<p>Ընկերությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում</p>	<p>Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ</p>
<p>4. ԴԻՄՔԸ</p>	<p>ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, եթե.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ֆիզիկական անձ եք, միկրոձեռնարկատեր հանդիսացող անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում 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 միլիոն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային պատմությանը, 	<p>ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԿ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Եթե Ձեր և Ընկերության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: • Պայմանագիր կնքելիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից և կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել: • Հիշեք, նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության



	<ul style="list-style-type: none"> • 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում, • 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 2008 թ. օգոստոսի 2-ից հետո: <p>ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ (Երևան 0010, Մ. Խորենացի 15, Էլիտ պլազա Բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111 info@fsm.am)</p>	<p>դեպքում, Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի քննվել տրիբունալում:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում: <p>ԴԱՏԱՐԱՆ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան: • Դատարանի վճիռը ենթակա չէ վերանայման ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:
<p>ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Դուք կարող եք նաև դիմել կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում (Երևան 0010, Վ. Սարգսյան 6, +374 592 697, consumerinfo@cba.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 (Քայլ 2): 		
<p>Հարցերի դեպքում դիմեք</p>		
<p>..... (Ընկերության անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային հասցեն)</p>		



Հավելված 2

ԲՈՂՈՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀԱՅՏ

Սույնով, ես/հաճախորդի անունը, ազգանունը, անձնագրի տվյալները, բնակության վայրը/ <<Էբուլիթի Էյ Էմ>> ՓԲԸ-ի դեմ ներկայացնում եմ բողոք՝

ԲՈՂՈՔԻ ԲՈՎԱԼԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ

Բողոքի ներկայացման ամսաթիվ: _____
(օր /ամիս/տարի)

Հաճախորդ _____
(ստորագրություն) (անուն, ազգանուն)

Բողոքը ընդունված է _____
(օր/ամիս/տարի)

Բողոքը ընդունեց _____
(ստորագրություն) (անուն, ազգանուն)