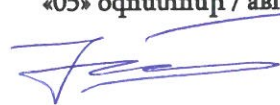


Հաստատված է/ Утверждено
«Ֆրիդոմ Ֆինանս Արմենիա» ՍՊԸ-ի կողմից
ООО "Фридом Финанс Армения"
Միակ մասնակցի լիազորված անձ՝
Уполномоченное лицо единственного участника
Տիմուր Տուրլով /Тимур Турлов
«05» օգոստոսի / августа 2024



РЕГЛАМЕНТ
О РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБ-ТРЕБОВАНИЙ КЛИЕНТОВ
ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ФРИДОМ ФИНАНС АРМЕНИЯ

«ՖՐԻԴՈՄ ՖԻՆԱՆՍ ԱՐՄԵՆԻԱ» ՍՊԸ-Ի ՀԱՃԱԽՈՂՐԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ
ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ

| Փաստաթղթի համարը Номер документа | Տարբերակի համարը Номер версии | ՆԻԱ սեփականատեր ВПА владелец | ՆԻԱ կարգավիճակի փոփոխություն ВПА статус изменения |
|-------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| 10 | 1 | Հաճախորդների սպասարկման բաժին/ Отдел обслуживания клиентов | Նոր/Новый |

Երևան/Ереван 2024

| 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅՑՆԵՐ |
|---|--|
| <p>1.1 Регламент о процессе приема, регистрации, рассмотрения и представления ответов на жалобы, заявления и запросы клиентов ООО «Фридом Финанс Армения» (далее «Регламент») является внутренним правовым актом ООО «Фридом Финанс Армения» (далее «Компания»), которым регулируются отношения, связанные с приемом, регистрацией, рассмотрением жалоб, заявлений и запросов, полученных Компанией по любому каналу связи (лично в Компании, по почте, через официальный веб-сайт Компании, официальные страницы Компании в социальных сетях, через примирителя финансовой системы), и предоставлением ответов на них.</p> <p>1.2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Положением 8/04 «Минимальные условия и принципы, предъявляемые к внутренним правовым актам, регулирующим процесс рассмотрения жалоб Клиентов» (далее - Положение 8/04), утвержденным Решением Совета Центрального Банка РА № 225-N от 28.07.2009г., с Положением 8/07 «Минимальные условия и принципы, предъявляемые к внутреннему процессу учета, хранения и регистрации жалоб, направленных участникам финансовой системы» (далее - Положение 8/07), утвержденным Решением Совета Центрального Банка РА № 200-N от 23.11.2018, с Законом Республики Армения «О примирителе финансовой системы», с учетом пункта 6 части 1 статьи 2 Закона Республики Армения «О нормативных правовых актах».</p> <p>1.3. Письменная Жалоба-требование, поданная в Компанию, подлежит обязательному принятию, регистрации, рассмотрению и реагированию. Компания, изучая предмет Жалобы-требования Клиента, основывается на факте его всестороннем и полном изучении, обоснованности (раскрытие фактических обстоятельств, соответствие предмету Жалобы-требования) и правомерности (соответствие нормам законодательства РА).</p> | <p>1.1 «Ֆրիդոմ Ֆինանս Արմենիա» ՍՊԸ հաճախորդների բողոքների, դիմումների և հարցումների ընդունման, գրանցման, քննության և պատասխանների ներկայացման գործընթացի մասին Կանոնակարգը (այսուհետ՝ «Կանոնակարգ») հանդիսանում է «Ֆրիդոմ Ֆինանս Արմենիա» ՍՊԸ (այսուհետ՝ «Ընկերության») ներքին իրավական ակտ, որով կարգավորվում են Ընկերության կողմից ցանկացած կապի միջոցով (առձեռն Ընկերությունում, փոստով, Ընկերության պաշտոնական կայքի, սոցիալական ցանցերում Ընկերության պաշտոնական էջերի, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով) ստացված բողոքների, դիմումների և հարցումների ընդունման, գրանցման, քննության և դրանց պատասխանների տրամադրման հետ կապված հարաբերությունները:</p> <p>1.2. Սույն Կանոնակարգը մշակվել է ՀՀ Կենտրոնական Բանկի Խորհրդի 28.07.2009թ. N 225-Ն որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/04-ի (այսուհետ՝ Կանոնակարգ 8/04), ՀՀ Կենտրոնական Բանկի Խորհրդի 23.11.2018թ. N 200-Ն որոշմամբ հաստատված «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/07-ի (այսուհետ՝ Կանոնակարգ 8/07), «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն, հիմք ընդունելով՝ «Նորմատիվ իրավական ակտերի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի 2 հոդվածի 1-ին մասին 6-րդ կետը:</p> <p>1.3. Ընկերությանը ներկայացված գրավոր Բողոք-պահանջն ենթակա է պարտադիր ընդունման, գրանցման, քննության և արձագանքման: Ընկերությունը, Հաճախորդի Բողոք-պահանջի առարկան ուսումնասիրելիս, հիմնվում է դրա բազմակողմանի և լրիվ ուսումնասիրման, հիմնավորվածության (փաստացի հանգամանքների բացահայտման, Բողոք-պահանջի առարկային համապատասխանության) և իրավաչափ լինելու (ՀՀ օրենսդրության նորմերին համապատասխանության) փաստի վրա:</p> |

| | |
|---|--|
| <p>2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И СОКРАЩЕНИЯ</p> | <p>2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ</p> |
| <p>2.1. В настоящем Регламенте используются следующие основные понятия и сокращения:</p> <p>Жалоба-требование - Жалоба-требование, поданная Клиентом Компании в письменной форме (в том числе в электронном виде), которая связана с деятельностью Компании и / или услугами, предоставляемыми последней, и содержит имущественные, а в случае, предусмотренном Законом, неимущественные требования. При этом жалоба должна, по крайней мере, включать имя, фамилию (название) клиента, его средства обратной связи (место жительства (местонахождения), адрес электронной почты, номер телефона), подпись, а в случае подачи в электронном виде - электронную цифровую подпись, а также описание жалобы. Жалоба-требование может не указывать размер имущественного требования. Жалоба-требование считается таковым независимо от его названия или отсутствия названия, если оно соответствует требованиям, предъявляемым к форме и содержанию.</p> <p>Имущественное требование: требование, касающееся конфискации денежных средств/ценных бумаг, требования о взыскании имущества, уменьшения, увеличения или прекращения платежей или поставок и направлено на удовлетворение материальных потребностей Клиента.</p> <p>Ответственный сотрудник - сотрудник, ответственный в Компании за прием жалоб, предоставление необходимой информации Клиенту.</p> <p>Клиент: физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами, предоставляемыми Компанией, или подает заявку на их получение.</p> <p>Информационная база данных - электронный документ, находящийся в распоряжении Компании, в котором отражена информация о жалобах, полученных от соответствующих Клиентов по элементам, указанным в положении 8/07 (Приложение 1).</p> | <p>2.1. Սույն Կանոնակարգում օգտագործվում են հետևյալ հիմնական հասկացությունները և հապավումները.</p> <p>Բողոք-պահանջ՝ Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր (այդ թվում՝ էլեկտրոնային) ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Ընկերության գործունեությանը և (կամ) վերջինիս կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային, իսկ Օրենքով նախատեսված դեպքում՝ ոչ գույքային պահանջ: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը (անվանումը), նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը (գտնվելու վայրը), էլեկտրոնային հասցեն, հեռախոսահամարը), ստորագրությունը, իսկ էլեկտրոնային եղանակով ներկայացման դեպքում՝ էլեկտրոնային թվային ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը: Բողոք-պահանջը կարող է չհստակեցնել գույքային պահանջի չափը: Բողոք պահանջն այդպիսին է համարվում անկախ դրա անվանումից կամ անվանման բացակայությունից՝ եթե համապատասխանում է ձևին և բովանդակությանը ներկայացվող պահանջներին:</p> <p>Գույքային պահանջ պահանջ, որը վերաբերում է դրամական միջոցներ/արժեթղթեր բռնագանձելուն, գույք պահանջելուն, վճարումները կամ հանձնումները պակասեցնելուն, ավելացնելուն կամ դադարեցնելուն, և ուղղված է Հաճախորդի նյութական կարիքների բավարարմանը:</p> <p>Պատասխանատու աշխատակից՝ Ընկերությունում բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից:</p> <p>Հաճախորդ՝ ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, ով օգտվում է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար:</p> <p>Տեղեկատվական շտեմարան՝ Ընկերության մոտ գտնվող էլեկտրոնային փաստաթուղթ, որտեղ արտացոլված են Կանոնակարգ 8/07-ով սահմանված տարրերի համապատասխան հաճախորդներից ստացված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը (Հավելված 1):</p> |
| <p>3. ПРОЦЕСС ПОДАЧИ ЖАЛОБ/ЗАЯВЛЕНИЙ КЛИЕНТОВ</p> | <p>3. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ/ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ</p> |

| | |
|--|---|
| <p>3.1. Любой сотрудник Компании, получивший Жалобу-требование Клиента или которому Клиент сообщил о желании подать Жалобу-требование, направляет Клиента к Ответственному сотруднику, а также предоставляет данные о средствах связи с Ответственным сотрудником (номер телефона, адрес электронной почты и т.д.).</p> | <p>3.1. Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի Բողոք-պահանջը կամ ում Հաճախորդը հայտնել է Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում է Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե և այլն):</p> |
| <p>3.2. Клиенту, желающему подать письменную Жалобу-требование, ответственный Сотрудник обязан:</p> <p>3.2.1. Предоставить необходимую первичную информацию, в пределах своей компетенции стараясь принять все возможные меры для решения/урегулирования представленной проблемы,</p> <p>3.2.2. В пределах своей компетенции отвечать на вопросы, интересующие Клиента,</p> <p>3.2.3. Ознакомить Клиента с порядком заполнения заявления Жалобы-требование,</p> <p>3.2.4. Предоставить форму «Что делать, если у вас есть жалоба?», представленную на официальном веб-сайте компании (Приложение 2).</p> <p>3.2.5. Предоставить Клиенту, желающему подать Жалобу-претензию, форму заявки Клиента на подачу жалобы (Приложение 4).</p> <p>3.2.6. В случае получения устной Жалобы-требования Клиента по месту работы и (или) по телефону устно сообщить, что Жалоба-требование считается поданной в случае подачи Клиентом в письменной форме, лично, по почте, в электронном виде или любым другим способом электронной связи, установленным внутренними правовыми актами Компании (мобильное приложение, Viber, Whatsapp, Messenger и т. д.) или посредством текстового (sms) сообщения.</p> <p>3.2.7. Жалоба-требования Клиента подаются через личный кабинет Клиента в разделе «запросы и пожелания» веб-сайта Tradernet.am или мобильного приложения «Tradernet Armenia» (при условии подачи рекомендации через открытое</p> | <p>3.2. Գրավոր Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է`</p> <p>3.2.1. Տրամադրել անհրաժեշտ առաջնային տեղեկատվություն, իր իրավասության շրջանակներում փորձելով ձեռնարկել բոլոր հնարավոր միջոցները ներկայացված խնդրի լուծման/կարգավորման համար,</p> <p>3.2.2. իր իրավասության շրջանակներում պատասխանել Հաճախորդին հետաքրքրող հարցերին,</p> <p>3.2.3. ծանոթացնել Հաճախորդին Բողոք-պահանջի հայտի լրացման կարգին,</p> <p>3.2.4. Տրամադրել «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը, որը ներկայացված է Ընկերության պաշտոնական կայքում (Հավելված 2):</p> <p>3.2.5. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին տրամադրել Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 4):</p> <p>3.2.6. Հաճախորդի բանավոր Բողոք-պահանջը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում բանավոր տեղեկացնել, որ Բողոք-պահանջը համարվում է տրված` Հաճախորդի կողմից գրավոր, առձեռն, փոստով, էլեկտրոնային եղանակով կամ Ընկերության ներքին իրավական ակտերով սահմանված էլեկտրոնային կապի ցանկացած այլ եղանակով (բջջային հավելված, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն) կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով ներկայացնելու դեպքում:</p> <p>3.2.7. Հաճախորդի Բողոք-պահանջները ներկայացվում են Հաճախորդի անձնական հաշվի միջոցով Tradernet.am կայքի կամ «Tradernet Armenia» բջջային հավելվածի «հարցումներ և ցանկություններ» բաժնում (անվտանգության բաց միացման միջոցով հանձնարարական ներկայացնելու պայմանով), կամ Ընկերության փոստային հասցե ուղարկելով կամ անձամբ</p> |

| | |
|---|---|
| <p>соединение безопасности), либо путем отправки на почтовый адрес Компании, либо путем передачи лично в офис Компании, либо путем отправки на официальный электронный адрес Компании, либо через примирителя финансовой системы. Заявки Клиентов, полученные через личный кабинет Клиента (раздел запросов и пожеланий), обрабатываются ответственным сотрудником службы поддержки Клиентов.</p> | <p>Ընկերության գրասենյակ փոխանցելու միջոցով կամ Ընկերության պաշտոնական էլեկտրոնային հասցեին ուղարկելու կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով: Հաճախորդների դիմումները, որոնք ստացվել են Հաճախորդի անձնական հաշվի (հարցումներ և ցանկություններ բաժին) միջոցով, մշակվում են հաճախորդների աջակցության պատասխանատու աշխատակցի կողմից:</p> |
| <p>3.3. Жалобы-требования Клиента, поданные в рабочие дни с 09:30 до 17:30, считаются принятыми в тот же день. Жалобы-требования, поданные в нерабочие дни и часы, считаются принятыми на следующий рабочий день после получения Жалобы-требования.</p> | <p>3.3. Հաճախորդի Բողոք-պահանջները, որոնք ներկայացվում են աշխատանքային օրերին ժամը 09:30- ից մինչև ժամը 17:30-ն ընդունված են համարվում նույն օրը: Բողոք-պահանջները, որոնք ներկայացվում են ոչ աշխատանքային օրերին և ժամերին, համարվում են ընդունված Բողոք-պահանջը ստանալուն հաջորդող աշխատանքային օրը:</p> |
| <p>3.4. В случае получения Жалобы-требования из рук в руки Компания предоставляет Клиенту документ/квитанцию, подтверждающую факт получения Жалобы-требования (Приложение 5), в котором указывается:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.4.1. Дата подачи Жалобы-требования, 3.4.2. Идентификационный номер Жалобы-требования (примечание), 3.4.3. Имя и фамилия получателя Жалобы-требования, 3.4.4. Подпись получателя Жалобы-требования. | <p>3.4. Բողոք-պահանջն առձեռն ստանալու դեպքում Ընկերությունը Հաճախորդին տրամադրում է Բողոք-պահանջն ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ/ստացական (Հավելված 5), որում նշվում է</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.4.1. Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, 3.4.2. Բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (նշումը), 3.4.3. Բողոք-պահանջն ընդունողի անունը և ազգանունը, 3.4.4. Բողոք-պահանջն ընդունողի ստորագրությունը: |
| <p>3.5. В случае получения Жалобы-требования любым способом электронной связи или посредством текстового (sms) сообщения, Компания немедленно, но не позднее рабочего дня, следующего за днем получения Жалобы-требования, отправляет письмо/расписку, подтверждающие факт получения Жалобы-требования, в которых указана информация/индивидуальный номер, идентифицирующий Жалобу-требование, который автоматически присваивается следующим образом: день, месяц, дата, порядковый номер жалобы на рабочий день.</p> | <p>3.5. Էլեկտրոնային կապի ցանկացած եղանակով կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով Բողոք-պահանջն ստանալու դեպքում, Ընկերությունը անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան բողոքը ստանալու հաջորդող աշխատանքային օրը, Բողոք-պահանջի ստացման նույն եղանակով ուղարկում է Բողոք-պահանջն ստանալու փաստը հավաստող գրություն/ստացական, որում նշվում է Բողոք-պահանջը նույնականացնող տեղեկատվություն/անհատական համար, որը ավտոմատ կերպով նշանակվում է հետևյալ կերպ օրը, ամիսը, ամսաթիվը, բողոքի հերթական համարը աշխատանքային օրվա համար:</p> |
| <p>3.6. В случае получения Жалобы-требования через посредника финансовой системы и отправки ответа в электронном виде Компания немедленно, но не позднее следующего рабочего дня после получения Жалобы-требования, направляет</p> | <p>3.6. Բողոք-պահանջը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստանալու և պատասխանը էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում, Ընկերությունը Բողոք-պահանջն ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ</p> |

| | |
|--|--|
| <p>Клиенту письмо (квитанцию), подтверждающее факт получения жалобы, на адрес электронной почты, указанный в жалобе, известной Компании или полученной через посредника финансовой системы, или любым другим способом связи (мобильное приложение, Viber, Whatsapp, Messenger и т. д.), или посредством текстового (sms) сообщения, в котором указывается дата получения жалобы, идентификационный номер жалобы (примечание).</p> | <p>աշխատանքային օրը հաճախորդի՝ Ընկերությանը հայտնի կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված բողոքում նշված էլեկտրոնային հասցեին կամ կապի ցանկացած այլ եղանակով (բջջային հավելված, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն) կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով հաճախորդին է ուղարկում բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոքը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը):</p> |
| <p>3.7.Компания осуществляет учет, хранение и предоставление жалоб, направленных ей, в информационной базе данных, соответствующей Положению 8/07, заполняя информацию о жалобах в таблице, указанной в Приложении 1.</p> | <p>3.7. Ընկերությունն իրեն ուղղված բողոքների հաշվառումն, պահպանումն ու տրամադրումը իրականացնում է Կանոնակարգ 8/07-ի համապատասխան Տեղեկատվական շտեմարանում՝ բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը Հավելված 1-ով սահմանված աղյուսակում լրացնելով:</p> |
| <p>4. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ЖАЛОБЫ/ЗАЯВЛЕНИЯ КЛИЕНТОВ</p> | <p>4. ՀԱՃԱՆՈՂՂՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ/ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՏՐԱՍԱԴՐՈՒՄԸ</p> |
| <p>4.1. Ответственный сотрудник совместно со структурными подразделениями Компании рассматривает и обсуждает полученную Жалобу-требование, готовит обоснованный и полноценный письменный ответ и представляет на утверждение директора или уполномоченного лица.</p> <p>4.2. Ответ на Жалобу-требование доставляется Клиенту лично в руки или отправляется указанным способом.</p> <p>4.3. В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Жалобы-требования Компания предоставляет Клиенту окончательный ответ в письменной форме.</p> | <p>4.1. Պատասխանատու աշխատակիցն Ընկերության կառուցվածքային ստորաբաժանումների հետ համատեղ ուսումնասիրում և քննարկում է ստացված Բողոք-պահանջը, նախապատրաստում հիմնավոր և ամբողջական գրավոր պատասխան և ներկայացնում տնօրենի կամ լիազորված անձի հաստատմանը:</p> <p>4.2. Բողոք-պահանջի պատասխանը հանձնվում է Հաճախորդին առձեռն կամ ուղարկվում է Բողոք-պահանջում նշված եղանակով:</p> <p>4.3. Բողոք-պահանջն ստանալու պահից 10 (տասը) աշխատանքային օրվա ընթացքում Ընկերությունը Հաճախորդին գրավոր տրամադրում է վերջնական պատասխան:</p> |
| <p>4.4. Окончательный ответ на Жалобу-требование, поданное Компанией Клиенту (Приложение 6), по меньшей мере, включает:</p> <p>4.4.1. Решение Компании об отклонении, частичном удовлетворении или полном удовлетворении жалобы,</p> <p>4.4.2. Обоснование решения Компании путем рассмотрения всех вопросов, поднятых в Жалобе-требовании, четко и без каких - либо возможных разночтений,</p> <p>4.4.3. Данные подразделения или лица, ответственного за рассмотрение Жалобы-требования (название</p> | <p>4.4. Ընկերության կողմից Հաճախորդին տրված Բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը (Հավելված 6) առնվազն ներառում է.</p> <p>4.4.1. Ընկերության որոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,</p> <p>4.4.2. Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը՝ անդրադառնալով Բողոք-պահանջում բարձրաձայնված բոլոր հարցադրումներին՝ հստակ և բացատրելով որևէ հնարավոր տարրնթերցում,</p> <p>4.4.3. Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ</p> |

| | |
|--|---|
| <p>подразделения или имя, фамилия, должность лица) и средства связи (телефон, адрес электронной почты, другое),</p> <p>4.4.4. Информация о том, что в случае возникновения вопросов о результатах рассмотрения Жалобы-требования Клиент может обратиться в подразделение (лицо), указанное в подпункте 3 настоящего пункта,</p> <p>4.4.5. В случае признания Жалобы-требования обоснованной Компанией, принимается соответствующее решение и/или принимаются соответствующие меры по устранению нарушения и восстановлению прав Клиента,</p> <p>4.4.6. Информация о том, что в случае неудовлетворенности письменным ответом на Жалобу-требование Клиент может обратиться в суд, или к примирителю финансовой системы, или в Центральный банк, или в Арбитражный суд для защиты своих прав, если имеется арбитражное соглашение,</p> <p>4.4.7. Информация о том, в какие сроки Клиент имеет право обратиться к примирителю финансовой системы в случае неудовлетворения письменным ответом на Жалобу-требование,</p> <p>4.4.8. В случае отклонения или частичного удовлетворения Жалобы-требования Компания вместе с письменным ответом предоставляет, а если Жалоба-требование была подана в электронном виде, то отправляет заполненную Компанией форму «Что делать, если у вас есть жалоба» в соответствии с Приложением 2.</p> | <p>անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),</p> <p>4.4.4. Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի 3-րդ ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին),</p> <p>4.4.5. Ընկերության կողմից Բողոք-պահանջը հիմնավորված ճանաչվելու դեպքում, կայացվում է համապատասխան որոշում և/կամ ձեռնարկվում են համապատասխան միջոցառումներ՝ խախտումը վերացնելու և Հաճախորդի իրավունքը վերականգնելու վերաբերյալ:</p> <p>4.4.6. Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:</p> <p>4.4.7. Տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:</p> <p>4.4.8. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը տրամադրում է, իսկ եթե Բողոք-պահանջը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով, ապա ուղարկում է Ընկերության կողմից լրացված «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը համաձայն Հավելված 2-ի :</p> |
| <p>4.5. Ответ на Жалобу-требование, поданную Клиентом в бумажной форме, составляется в письменной форме.</p> | <p>4.5. Հաճախորդի թղթային եղանակով ներկայացված Բողոք-պահանջի պատասխանը կազմվում է գրավոր:</p> |
| <p>4.6. Ответ на жалобу-требование может быть предоставлен:</p> <p>4.6.1. Через почтовую службу (в виде заказного письма) по адресу, указанному в Жалобе-требовании Клиента,</p> <p>4.6.2. Лично Клиенту, удостоверив личность с помощью документа, удостоверяющего личность Клиента</p> | <p>4.6. Բողոք-պահանջի պատասխանը կարող է տրամադրվել.</p> <p>4.6.1. փոստային ծառայության միջոցով (պատվիրված նամակի տեսքով)՝ Հաճախորդի Բողոք-պահանջի մեջ նշված հասցեով,</p> <p>4.6.2. Հաճախորդին առձեռն՝ Հաճախորդի անձը հաստատող փաստաթղթով նույնականացնելով (ընդ որում Հաճախորդը ստորագրում է պատասխանի պատճենի վրա՝ կատարելով</p> |

| | |
|--|--|
| <p>(при этом клиент подписывает копию ответа, делая «...202.г. получил оригинал ответа» отметку, которая прилагается к пакету Жалоб-требований Клиента и хранится в Компании,</p> <p>4.6.3. Устно, если Клиент удовлетворен устным ответом, Клиент оставляет отметку «удовлетворен устным ответом, возражений нет» на пакете Жалобы-требования, а также указывает дату, имя и фамилию и подписывает,</p> <p>4.6.4. Представителю Клиента с подписью, подтверждающей факт получения ответа, идентифицируя представителя с помощью документа, удостоверяющего личность (у представителя отбираются копии документа, подтверждающие соответствующие полномочия (доверенность, постановление и т.д.) и копии документа, удостоверяющего личность, которые прилагаются к пакету Жалоб-требований Клиента и хранятся в Компании),</p> <p>4.6.5. По желанию Клиента, если он указан в Жалобе-требовании, отправив копию ответа на электронный адрес, указанный в Жалобе-требовании.</p> <p>4.6.6. Ответ на заявку, поступившую в раздел «запросы и пожелания» личного кабинета Клиента на сайте Tradernet.am или в мобильном приложении «Tradernet Армения», подготавливается ответственным за поддержку Клиентов сотрудником и размещается в разделе «запросы и пожелания» личного кабинета Клиента в ответ на поступивший запрос.</p> <p>4.6.7. Ответ на Жалобу-требование Клиента составляется на армянском языке. По запросу Клиента и с согласия Компании ответ также может быть составлен на русском или английском языках.</p> | <p>«...202.թ. ստացա պատասխանի բնօրինակը» նշագրում, որը կցվում է Հաճախորդի Բողոք-պահանջի փաթեթին և պահպանվում է Ընկերությունում,</p> <p>4.6.3. Բանավոր, եթե Հաճախորդը բավարարված է լինում բանավոր պատասխանով, ապա Հաճախորդը Բողոք-պահանջի փաթեթի վրա թողնում է «Բավարարված եմ բանավոր պատասխանով, առարկություններ առկա չեն» նշագրումը, ինչպես նաև նշում է ամսաթիվը, անունն ու ազգանունը և ստորագրում,</p> <p>4.6.4. Հաճախորդի ներկայացուցչին՝ պատասխանի ստացման փաստը հավաստող մակագրությամբ՝ ներկայացուցչին նույնականացնելով անձը հաստատող փաստաթղթով (ներկայացուցչից վերցվում է համապատասխան իրավասությունները հավաստող փաստաթղթի (լիազորագիր, որոշում և այլն) և անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենները, որոնք կցվում են Հաճախորդի Բողոք-պահանջի փաթեթին և պահպանվում են Ընկերությունում),</p> <p>4.6.5. Հաճախորդի ցանկությամբ Բողոք-պահանջի մեջ նշված լինելու դեպքում՝ Բողոք-պահանջի մեջ նշված էլեկտրոնային հասցեին ուղարկելով պատասխանի սքան-պատճենը:</p> <p>4.6.6. Հաճախորդի՝ Tradernet.am կայքի կամ «Tradernet Armenia» բջջային հավելվածի անձնական հաշվի «հարցումներ և ցանկություններ» բաժնում ստացված դիմումի պատասխանը, կազմվում է հաճախորդների աջակցության պատասխանատու աշխատակցի կողմից և տեղադրվում Հաճախորդի անձնական հաշվի «հարցումներ և ցանկություններ բաժին»՝ ի պատասխան ստացված դիմումի:</p> <p>4.6.7. Հաճախորդի Բողոք-պահանջի պատասխանը կազմվում է հայերեն: Հաճախորդի խնդրանքով և Ընկերության համաձայնությամբ պատասխանը կարող է կազմվել նաև ռուսերեն կամ անգլերեն:</p> |
| <p>5. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБЫ-ТРЕБОВАНИЯ</p> | <p>5. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄԸ ՄԵՐԺԵԼՈՒ ՀԻՄՔԵՐԸ</p> |

| | |
|--|--|
| <p>5.1. В принятии к рассмотрению Жалобы- требования Клиента может быть отказано, если:</p> <p>5.1.1. не содержит всех данных, указанных в Приложении 4,</p> <p>5.1.2. оказывается, данные, касающиеся личности его автора, являются ложными,</p> <p>5.1.3. это второе заявление, поданное одним и тем же лицом с просьбой получить ту же информацию за последние 6 месяцев.</p> | <p>5.1. Հաճախորդի բողոք-պահանջի քննության ընդունումը կարող է մերժվել, եթե`</p> <p>5.1.1. չի պարունակում Հավելված 4-ում նշված բոլոր տվյալները,</p> <p>5.1.2. պարզվում է, որ դրա հեղինակի ինքնությանը վերաբերող տվյալները կեղծ են,</p> <p>5.1.3. նույն անձի կողմից նույն տեղեկությունն ստանալու պահանջով վերջին 6 ամսվա ընթացքում ներկայացված երկրորդ դիմումն է:</p> |
| <p>6. АРХИВИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ</p> | <p>6. ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԱՐԽԻՎԱՑՈՒՄ և ՊԱՀՊԱՆՈՒՄ</p> |
| <p>6.1. Все документы по обработанным жалобам хранятся в электронном виде в системе не менее 5 лет с момента подачи заявления, а в Информационной базе данных в течение 3 лет.</p> <p>6.2. Обеспечивается конфиденциальность и защита персональных данных Клиентов в соответствии с действующим законодательством РА.</p> | <p>6.1. Մշակված բողոքների վերաբերյալ բոլոր փաստաթղթերը էլեկտրոնային եղանակով պահվում են համակարգում` դիմումը ներկայացնելու պահից առնվազն 5 տարի ժամկետով, իսկ Տեղեկատվական շտեմարանում` 3 տարի ժամկետով:</p> <p>6.2. Ապահովվում է հաճախորդների անձնական տվյալների գաղտնիությունը և պաշտպանությունը` ՀՀ գործող օրենսդրությանը համապատասխան:</p> |
| <p>7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ</p> | <p>7. ԵԶՐԱՓՈՒԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ</p> |
| <p>7.1. Настоящий порядок вступает в силу со дня подписания.</p> | <p>7.1. Սույն կարգն ուժի մեջ է մտնում ստորագրման օրվանից:</p> |

Ներդրումային ընկերությունների տեղեկատվական շտեմարան

Ստացված բողոքների վերաբերյալ

| Ծառայություններ | Թեմաներ | Մարզեր, Երևան | Գույքային / ոչ գույքային | Ստացված ընդհանուր բողոքների քանակ | Բավարարված բողոքների քանակ | Մասնակի բավարարված բողոքների քանակ | Մերժված բողոքների քանակ | Ընթացքի մեջ գտնվող բողոքների քանակ | Սպառողների վնասների կանգնեցման համար վճարված գումարներ | Ներդրումային ընկերության կողմից մերժված, սակայն Հաշտարի, դատարանի Արբիտրաժային տրիբունալի կողմից բավարարված բողոքների քանակ | Հաշտարի կողմից հաշտեցված դեպքերի համար վճարված պահանջների քանակ | Հաշտարի միջնորդությամբ հաշտեցված դեպքերի համար վճարված ընդհանուր գումարի չափ |
|-----------------|---------|---------------|--------------------------|-----------------------------------|----------------------------|------------------------------------|-------------------------|------------------------------------|--|---|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

Информационная база инвестиционных компаний

По поступившим жалобам

| Услу ги | Тер ми ны | Рег и оны, Ере ван | имущ вен ный неим ущ ст вен ны й | Общ е ко лич ес т во п ост уп ив ши х жа лоб | Колич ес т во уд ов лет во ре ше ни е жа лоб | Колич ес т во ча ст ич н о уд ов лет во ре ше ни е жа лоб | Коли ч ес т во от кло н е ны х жа лоб | Коли ч ес т во жа лоб в ста ди и рас с мо т ри н г а | Сум мы, уп ла чи в а е м ые в це ля х в оз ме ще ни я по т реб и т ель ско го о ущ ер ба | Колич ес т во жа лоб, от кло н е н ных ин ве сти ци он ной ком па ни ей но, уд ов лет во ре ше ни е Пр им и р ит е лем, Су до м или Ар би тра ж ным три бу на лом | Колич ес т во оп ла чен ных ис ков по де лам, ур е гу ли ро ван ны е Пр им и р ит е лем | Общ ая сум ма, вы пла че нная за де ла, ур е гу ли ро ван ны е Пр им и р ит е лем |
|------------|-----------------|--------------------------------|--|--|---|---|---|--|---|---|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ЖАЛОБА?

Каждый сотрудник организации обязан:

- **Направить** Вас к сотруднику, по рассмотрению жалоб,
- **Предоставить** данные, необходимые для связи.

ФРИДОМ БРОКЕР АРМЕНИЯ

- 📄 Направьте письменную жалобу ответственному сотруднику или направьте по следующим адресам:
- 📄 info@ffin.am
- 📄 0010, Ереван, Мелика Адамяна 2\2

Вы также можете подать жалобу через Примирителя финансовой системы.

Организация принимает решение по жалобе (удовлетворить, частично удовлетворить, отклонить) в течение 10 рабочих дней.

Если вас не удовлетворяет ответ организации

- Обратитесь к Примирителю финансовой системы, если:
- Жалоба относится к оказанной услуге и у вас есть денежная претензия,
- В течение 10 рабочих дней вы не получили ответ на жалобу или вас не удовлетворил полученный ответ,
- Жалоба не рассматривается в суде, арбитражном суде или Примирителем финансовой системы
- С момента ответа не прошло 6 месяцев,
- Обжалуемое действие или бездействие произошло после 2 августа 2008 г.

Услуги бесплатны

(Ереван, 0010, М. Хоренаци 15, Бизнес-центр Элит Плаза, 7 этаж, +374 60 701 111, info@fsm.am)

Ответственный сотрудник обязан:

- **Информировать** о Ваших правах и процессе рассмотрения жалоб,
- **Предоставить** соответствующие правила и форму заявления, применимые в организации.

В письменной жалобе:

- **Укажите** свои данные, чтобы получить ответ,
- **Убедитесь**, что ваша жалоба получена, и сохраните информацию, подтверждающую факт получения, до окончательного решения

Если у вас есть вопросы, свяжитесь с ответственным лицом.

☎ +374 12 252 252

Обращайтесь в **Арбитражный суд**, если:

- Между вами и организацией было заключено арбитражное соглашение;
- Даже при наличии арбитражного соглашения Вы можете обратиться к Примирителю финансовой системы;
- Примиритель не имеет полномочий принимать жалобу, пока она находится на рассмотрении трибунала.

Обращайтесь в **суд**, если:

- Вы всегда можете обратиться в суд;
- Решение суда не подлежит рассмотрению Примирителем финансовой системы.

Центральный банк,

- Вы также можете обратиться в Центральный банк РА и на вашу жалобу ответят в течение 15 рабочих дней (0010, г. Ереван, ул. В. Саргсяна 6, +374 592 697, consumerinfo@cba.am);
- Если ваша жалоба относится к юрисдикции других учреждений, Центральный банк направит ее им;
- Центральный банк рекомендует сначала обратиться со своим запросом в финансовую организацию.

Обращайтесь, если у вас есть какие-либо вопросы

(«Фридом Финанс Армения» ООО, 0010, г. Ереван, ул. Мелик Адамяна 2\2, +374 12 252 252, info@ffin.am)

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁ N ____

Հաճախորդի տվյալներ՝

Անվանում/անուն, ազգանուն, հայրանուն _____
Բնակության (գործունեության) վայր _____
Անձնագրի տվյալներ (ֆիզ. անձի համար) _____
ՀՎՀՀ (իրավաբանական անձանց համար) _____
Կապի միջոցներ _____
Ընկերությունը բողոքի պատասխանը _____
հաճախորդին տրամադրելու է _____
(հասցե/էլեկտրոնային հասցե/ֆաքս) _____

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

Հաճախորդի ստորագրություն

Ներկայացման ամսաթիվ

Կից ներկայացնում եմ՝

1.

2.

3.

ЖАЛОБА-ТРЕБОВАНИЕ N ____

Данные клиента:

Наименование/ фамилия, имя, отчество

Место жительства (деятельности).

Паспортные данные (для физических лиц)

ИНН (для юридических лиц)

Средства коммуникации

Ответ компании на жалобу

предоставит клиенту

(адрес/адрес электронной почты/факс)

СОДЕРЖАНИЕ

Подпись клиента

Дата подачи

Прилагается:

- 1.
- 2.
- 3.

Բողոք-պահանջի ստացական

| | |
|--|-------|
| Բողոք-պահանջի նույնականացման համարը | ----- |
| Ստացման ամսաթիվը(օր/ամիս/տարի) | ----- |
| Ընկերության պատասխանատու աշխատակից (անուն, ազգանուն, հայրանուն) | ----- |
| Պատասխանատու աշխատակցի ստորագրությունը | ----- |

Հաճախորդի բողոք-պահանջը Ընկերության կողմից համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով), ինչպես նաև ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում:

Հաճախորդը ցանկության դեպքում կարող է ձեռք բերել բողոքների քննության` Ընկերության ներքին կանոնները:

Ընկերությունը բողոք-պահանջը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին տրամադրում է ընկերության կողմից լրացված Ինչ անել եթե բողոք ունեք ձևաթերթը, վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը և հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

Квитанция к Жалобе-Требованию

| | |
|-----------------------------------|-------|
| Идентификатор жалобы | ----- |
| Дата получения (число/месяц/год) | ----- |
| Ответственный сотрудник компании | ----- |
| (фамилия, имя, отчество) | |
| Подпись ответственного сотрудника | ----- |

Жалоба-требование клиента Компанией считается поданной в случае подачи клиентом в письменной форме (вручную, почтой), а также через Интернет.

Клиент может по запросу ознакомиться с внутренними правилами Компании по работе с претензиями.

Компания предоставляет клиенту, желающему подать жалобу, заполненную компанией форму «Что делать, если у вас есть жалоба», Пояснительное описание решения спора и форму подачи жалобы клиента.

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆ

Հաճախորդի տվյալներ՝

Անվանում/անուն, ազգանուն, հայրանուն

Բնակության (գործունեության) վայր

Անձնագրի տվյալներ (Ֆիզ. անձի համար)

ՀՎՀՀ (իրավաբանական անձանց համար)

Կապի միջոցներ

Ի պատասխան Ձեր «__» «_____» 20 թ. N __ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԻ

«Ֆրիդոմ Ֆինանս Արմենիա» ՍՊԸ-ն (մերժում, մասնակի կամ ամբողջությամբ բավարարում է պահանջը):

Հիմնավորում՝

Ընկերության պատասխանատու անձի տվյալները՝

Անվանում/անուն, ազգանուն, հայրանուն

Զբաղեցրած պաշտոնը

Հեռախոս

Էլեկտրոնային հասցե

Բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում դուք կարող եք դիմել վերը նշված ընկերության պատասխանատու անձին:

Եթե Ձեզ չի բավարարում Ձեր բողոք-պահանջի Ընկերության գրավոր պատասխանը, ապա Ձեր իրավունքները պաշտպանելու նպատակով կարող եք դիմել դատարան, ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ ՀՀ կենտրոնական բանկ:

Տնօրեն _____

ОТВЕТ НА ЖАЛОБУ- ТРЕБОВАНИЮ

Данные клиента:

Наименование/ фамилия, имя, отчество -----

Место жительства (деятельности).

Паспортные данные (для физических лиц)

ИНН (для юридических лиц)

Средства коммуникации

В ответ на вашу ЖАЛОБУ- ТРЕБОВАНИЮ N ___ «__» «_____» 20 г.

ООО "Фридом Финанс Армения" (отклоняет, частично или полностью удовлетворяет требование).

Обоснование:

Данные ответственного лица компании:

Наименование/ фамилия, имя, отчество

Занимаемая должность:

Телефон:

Электронная почта:

Если у вас есть вопросы по результатам расследования жалобы, вы можете обратиться к ответственному лицу вышеуказанной компании.

Если вас не устраивает письменный ответ Компании на вашу жалобу, вы можете обратиться в суд, к Примирителю финансовой системы или Центральному банку Республики Армения для защиты своих прав.

Директор _____