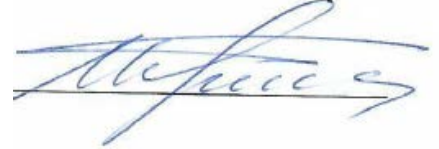


Հաստատված է «Ինվիա Ինվեսթմենթս» ՓԲԸ բաժնետերերի

05/05/2023թ. հիմնադիր ժողովի կողմից

«Ինվիա Ինվեսթմենթս» ՓԲԸ գլխավոր տնօրեն՝

Անահիտ Շաքարյան



**«Ինվիա Ինվեսթմենթս»  
փակ բաժնետիրական ընկերություն**

**ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՀԱՇՎԱՌՄԱՆ ԵՎ  
ՊԱՀՊԱՆՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ**

## Բովանդակություն

1. Հասկացություններ .....	3
2. Տեղեկատվական շտեմարանի վարման կարգը.....	3
3. Եզրափակիչ դրույթներ .....	4

«Ինվիա Ինվեսթմենթս» փակ բաժնետիրական ընկերության (այսուհետ՝ Ընկերություն) բողոքների հաշվառման եվ պահպանման կանոններ մշակված են Հայաստանի Հանրապետության արժեթղթերի շուկան կարգավորող օրենսդրությանը, Հայաստանի Հանրապետության Կենտրոնական բանկի կողմից ընդունված նորմատիվ իրավական ակտերին և Ընկերության կանոնադրությանը համապատասխան:

## 1. Հասկացություններ

1.1. Սույն կանոնակարգում օգտագործվող հասկացություններն ունեն հետևյալ նշանակությունը.

**Կենտրոնական բանկ.** Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկ:

**Սպառող.** Ֆիզիկական անձ, այդ թվում՝ անհատ ձեռնարկատեր, ով Բողոք է ներկայացրել Ընկերությանը:

**Բողոք.** Սպառողի կողմից գրավոր (այդ թվում՝ էլեկտրոնային) ձևով ներկայացված գրություն, դիմում, բողոք-պահանջ, որը պարունակում է պահանջ, դժգոհություն և որն ուղղված է Ընկերությանը, վերաբերվում է վերջինիս գործունեությանը և(կամ) դրա կողմից մատուցվող ծառայություններին:

**Տեղեկատվական շտեմարան.** Ընկերության մոտ գտնվող էլեկտրոնային փաստաթուղթ, որտեղ արտացոլված է ստացված Բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը:

**Կանոնակարգ 8/07.** Կենտրոնական բանկի խորհրդի 2018 թվականի նոյեմբերի 23-ի թիվ 200-Ն որոշմամբ հաստատված «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/07:

## 2. Տեղեկատվական շտեմարանի վարման կարգը

2.1. Տեղեկատվական շտեմարանը վարվում է Ms Excell ծրագրով:

2.2. Տեղեկատվական շտեմարանը բաղկացած է երկու գրանցամատյաններից, որոնցից մեկում վարվում է ստացված Բողոքների անհատական, իսկ մյուսում՝ ընդհանրացված հաշվառում:

2.3. Տեղեկատվական շտեմարանում պահպանվում են ստացված բոլոր Բողոքները՝ անկախ դրանց վաղեմությունից:

2.4. Բողոքների անհատական հաշվառման մատյանում ստացված յուրաքանչյուր Բողոքի մասով գրառվում են հետևյալ տեղեկությունները.

2.4.1. Բողոքի հերթական համարը,

2.4.2. Բողոքի ներկայացման ամսաթիվը,

2.4.3. Բողոքը ներկայացրած Սպառողի անունը, ազգանունը,

2.4.4. այն ծառայության անվանումը, որի գծով ստացվել է Բողոքը,

- 2.4.5. այն թեման, որին վերաբերում է Բողոքը՝ ըստ Կանոնակարգ 8/07-ի 51-րդ կետում թվարկված տարբերակների, ընդ որում, եթե տվյալ Բողոքը կարելի է վերագրել մի քանի թեմաների, ապա ընտրվում է այն թեման, որին տվյալ Բողոքի բովանդակությունը առավել շատ է համապատասխանում, իսկ եթե նշված տարբերակները չեն համապատասխանում, ապա համապատասխան վանդակում նշվում է Բողոքի հակիրճ թեման,
- 2.4.6. Բողոքը գույքային կամ ոչ գույքային բնույթի լինելու հանգամանքը,
- 2.4.7. Բողոքի պատասխանը Սպառողին տրամադրելու ամսաթիվը,
- 2.4.8. Բողոքի բավարարման կարգավիճակը (բավարարված, մասնակի բավարարված կամ մերժված),
- 2.4.9. Բողոքի արդյունքում Սպառողին վճարված և վճարման ենթակա ընդհանուր գումարը,
- 2.4.10. Նշում Ընկերության կողմից մերժված Բողոքը ֆինանսական համակարգի հաշտարարի, դատարանի կամ Արբիտրաժային տրիբունալի կողմից բավարարված լինելու մասին,
- 2.4.11. Նշում ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջնորդությամբ հաշտեցում եղած լինելու մասին:
- 2.5. Բողոքների անհատական հաշվառման մատյանում Բողոքի ստացման, ինչպես նաև դրա կարգավիճակի հետագա յուրաքանչյուր փոփոխության վերաբերյալ գրանցումները կատարվում են մինչև Բողոքի ստացմանը կամ կարգավիճակի յուրաքանչյուր փոփոխությանը հաջորդող աշխատանքային օրվա ավարտը:
- 2.6. Բողոքների ընդհանրացված հաշվառման մատյանը վարվում է Կանոնակարգ 8/07-ով սահմանված կարգով և Կանոնակարգ 8/07-ի հավելված 1-ի ձև 4-ին համապատասխան կառուցվածքով:
- 2.7. Կենտրոնական բանկի պահանջով և դրանում սահմանված ժամկետում Ընկերությունը պարտավոր է Կենտրոնական բանկին էլեկտրոնային եղանակով տրամադրել իրեն ուղղված Բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը՝ Կանոնակարգ 8/07-ի Հավելված 1-ի ձև 4-ով սահմանված ձևաչափով:

### **3. Եզրափակիչ դրույթներ**

- 3.1. Սույն կանոնների փոփոխությունները և լրացումները հաստատվում են Ընկերության բաժնետերերի ընդհանուր ժողովի կողմից (եթե Ընկերության կանոնադրությամբ այլ բան սահմանված չէ) և ուժի մեջ են մտնում Ընկերության աշխատակիցներին պատշաճ կարգով իրազեկելու պահից, ինչը պետք է իրականացվի Իրավասու մարմնի կողմից հաստատման պահից հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 3.2. Սույն կանոնները ուժի մեջ են մտնում Ընկերության պետական գրանցման պահից: