

**Հավելված**

«Թել-Սել» ՓԲԸ տնօրենի 13.06.2012 թվականի 59-Ն հրամանով հաստատված «Թել-Սել» ՓԲԸ հաճախորդների բողոք-պահանջների ներկայացման և քննության կանոնակարգը ուժը կորցրած ճանաչելու և «Թել-Սել» ՓԲԸ հաճախորդների բողոք-պահանջների ներկայացման և քննության կանոնակարգը նոր՝ N° 2.1 խմբագրությամբ հաստատելու մասին «ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ գլխավոր տնօրենի «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016թ. \_\_\_\_\_ հրամանի

## ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ

### «ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ

	Անուն, ազգանուն	Պաշտոն	Ստորագր.	Ամսաթիվ
Կազմեց՝	Ռուբեն Կոստանյան	Հաճախորդների սպասարկման ծառայության պետ		
Համաձայնեցված է՝	Գուրգեն Գաբրիելյան	Իրավաբանական բաժնի պետ		
	Արտուր Խաչատուրյան	Բիզնեսի զարգացման վարչության պետ		

Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը՝ \_\_\_\_\_

<b>Telcell</b>	«ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ	Կողմ՝ ԿԿ/080216/01	Խմբագրություն՝ 2.1	Էջ 2 / 17

## Բովանդակություն

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ .....	3
ԳԼՈՒԽ 2. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ .....	4
ԳԼՈՒԽ 3. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԴՐԱՆՑ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ .....	6
ՀԱՎԵԼՎԱԾ 1. ....	8
ՀԱՎԵԼՎԱԾ 2. ....	10
ՀԱՎԵԼՎԱԾ 3. ....	12
ՀԱՎԵԼՎԱԾ 4. ....	14
ՀԱՎԵԼՎԱԾ 5. ....	16
ՀԱՎԵԼՎԱԾ 6. ....	17

<b>Telcell</b>	«ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ	Կողմ՝ 44/080216/01	Խմբագրություն՝ 2.1	Էջ 3 / 17

**ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ**

**1.1.** Սույն կանոնակարգը սահմանում է Հաճախորդների կողմից «ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ-ին (այսուհետ՝ Ընկերություն) ներկայացված բողոք-պահանջների ներկայացման, քննության և քննության արդյունքում ձևավորված պատասխանը Հաճախորդներին տրամադրելու կարգը:

**1.2.** Սույն կանոնակարգը կազմվել է համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի, «Բանկերի, վարկային կազմակերպությունների, ապահովագրական ընկերությունների, ապահովագրական բրոքերների, ներդրումային ընկերությունների, Կենտրոնական դեպոզիտարիայի և դրամական փոխանցումներ իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների կողմից տեղեկությունների հրապարակումը» կանոնակարգ 8/03-ի և «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/04-ի:

**1.3.** Սահմանումներ և հասկացություններ՝  
**Բողոք-պահանջ՝** Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ներկայացված բողոք, որը պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդ որում, Բողոք-պահանջը պետք է առնվազն ներառի Հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև Բողոք-պահանջի նկարագրությունը:

**Բողոք-պահանջի քննության գործընթաց՝** գործընթաց, որը ներառում է Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացումը և Ընկերության կողմից դրանց ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում Բողոք-պահանջի հետ կապված Հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:

**Հաճախորդ՝** ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, որն օգտվում է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունից, կամ դիմել է Ընկերությանն այդ ծառայությունից օգտվելու նպատակով:

**Կենտրոնական բանկ՝** Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկ:

**Պատասխանատու աշխատակից՝** Ընկերությունում Բողոք-պահանջների ընդունման, Հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից:

**1.4.** Ընկերության գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես ներկա է պատասխանատու աշխատակից, ով ընդունում է բողոքները և պատասխանում է դրանց հետ կապված Հաճախորդի հարցերին:

**1.5.** Այն դեպքում, երբ բողոքների հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցն այդ մասին նախապես տեղեկացնում է Հաճախորդին:

**1.6.** Գործունեության վայրում փակցվում է հայտարարություն այն մասին, թե Հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոքների քննության Ընկերության ներքին կանոններին, ինչպես նաև պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալները: Հաճախորդի ցանկությամբ Ընկերությունը նրան տրամադրում է վերոհիշյալ կանոնները, որոնք տեղադրված են նաև Ընկերության ինտերնետային էջում:

<b>Telcell</b>	«ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ	Կողմ' ԿԿ/080216/01	Խմբագրություն' 2.1	էջ 4 / 17

**1.7.** Ընկերության ինտերնետային էջում և գործունեության վայրում (առանձին թերթոնների ձևով տեսանելի ձևով փակցված) մշտապես առկա են.

- վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (Հավելված 1),
- Բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը (Հավելված 2),
- Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 4):

## **ԳԼՈՒԽ 2. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ**

**2.1.** Հաճախորդը բողոքը կարող է Ընկերությանը ներկայացնել

**ա)** բանավոր (այդ թվում՝ հեռախոսով) զանգահարելով Ընկերության թեժ գծի հեռախոսահամարով, այն է՝ 060 272222, կամ

**բ)** գրավոր, այդ թվում՝

- առձեռն (հանձնելով գրությունը Ընկերության գործունեության վայրում),
- փոստով (ուղարկելով Ընկերության գործունեության վայրի փոստային հասցեով),
- էլեկտրոնային փոստի եղանակով:

**2.2.** 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 Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն):

**2.3.** Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը հաղորդում է սույն Կանոնակարգի 2.8. կետի պահանջի մասին և տեղեկացնում, որ.

**ա)** Բողոք-պահանջը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով), ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում,

**բ)** Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն Կանոնակարգի պատճենը:

**2.4.** Պատասխանատու աշխատակիցը Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին տրամադրում է՝

**ա)** Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը՝ Հավելված 2, որտեղ ներկայացվում է Բողոք-պահանջը Հաճախորդի կողմից Ընկերություն ներկայացնելու և Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Ընկերության կողմից պատասխան տալու ձևը, կարգը, ժամկետները, ինչպես և որտեղ Հաճախորդը կարող է ծանոթանալ Բողոք-պահանջների գործընթացը կարգավորող ներքին կանոններին,

**բ)** վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (Հավելված 1),

**գ)** Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 3 կամ Հավելված 4՝ կախված բողոքի էությունից):

**2.5.** Բողոք-պահանջը առձեռն ստանալու դեպքում Ընկերությունը Հաճախորդին տրամադրում է ստացական, որով հավաստվում է Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը:

<b>Telcell</b>	«ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ	Կողմ՝ 44/080216/01	Խմբագրություն՝ 2.1	էջ 5 / 17

**2.6.** Բողոք-պահանջն էլեկտրոնային (ինտերնետի) միջոցով ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Ընկերությունը Հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է Բողոք-պահանջը, ուղարկում է Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է Բողոք-պահանջը ստանալու ամսաթիվը, Բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (նշումը):

**2.7.** Հաճախորդի կողմից Ընկերությանը ներկայացվող Բողոք-պահանջը պետք է կազմվի Ընկերության գլխավոր տնօրենի անունով, գրավոր և ներառի՝

- ա) Հաճախորդի անունը.
- բ) Հաճախորդի բնակության և հաղորդակցման հասցեները.
- գ) Գույքային պահանջի չափը.
- դ) Բողոք-պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը).
- ե) Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը և տարին.
- զ) Հաճախորդի ստորագրությունը:

**2.8.** Բողոք-պահանջն առձեռն ներկայացնելու դեպքում Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդը պետք է ներկայացնի իր անձը հաստատող փաստաթուղթը, իսկ փոստով կամ էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում՝ կից ուղարկի նաև անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը:

**2.9.** Բողոք-պահանջը կարող է ստորագրել Հաճախորդի ներկայացուցիչը: Այդ դեպքում պահանջին պետք է կցվի ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագրի պատճենը և լիազորված անձի անձնագրի պատճենը:

**2.10.** Հաճախորդների Բողոք-պահանջը բանավոր կամ հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում աշխատակիցները բանավոր ներկայացնում են սույն Կանոնակարգի 2.3. կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն Կանոնակարգի 2.4. կետով սահմանված տեղեկատվությունը:

**2.11.** Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն Կանոնակարգի «Բողոք-պահանջ»-ի սահմանմանը, Ընկերությունն 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:

**2.12.** Ընկերությունում Բողոք-պահանջները կարող են ներկայացվել հետևյալ բովանդակությամբ՝

- ա) տերմինալի միջոցով վճարում կատարելիս որևիցե խնդրի հետ կապված,
- բ) տերմինալի միջոցով վճարում կատարելու հետ չկապված ցանկացած այլ բողոք, որը բավարարում է «Բողոք-պահանջ»-ի հասկացությանը:

**2.13.** Հաճախորդի կողմից տերմինալի միջոցով վճարում կատարելիս որևիցե խնդրի առաջացման դեպքում, մինչև գրավոր Բողոք-պահանջ ներկայացնելը, Հաճախորդն իրավունք ունի հեռախոսազանգի միջոցով այդ մասին տեղեկացնել Ընկերության պատասխանատու աշխատակցին: Հաճախորդը պարտավոր է Ընկերության պատասխանատու աշխատակցին հայտնել հետևյալ տեղեկատվությունը.

<b>Telcell</b>	«ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ	Կողմ՝ 44/080216/01	Խմբագրություն՝ 2.1	Էջ 6 / 17

- ա) համարը, որի հաշվին կատարվել է վճարման փորձ,
- բ) ծառայություն մատուցողի անվանումը, որի համար կատարվել է վճարման փորձ,
- գ) վճարման չափը,
- դ) վճարման կատարման օրը,
- ե) վճարման կատարման ժամը,
- զ) տերմինալի գործարանային համարը,
- է) անդորրագրի և տերմինալի թիվը՝ անդորրագրի առկայության դեպքում:

**2.14.** Հաճախորդների բողոքների քննման գործառույթը չի կարող իրականացվել այն աշխատակցի կողմից, ով անմիջականորեն ներգրավված է եղել հաճախորդներին ծառայությունների մատուցման գործում:

### **ԳԼՈՒԽ 3. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԴՐԱՆՑ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ**

**3.1.** Ընկերությունը պարտավոր է քննարկել Հաճախորդի Բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

**3.2.** Ընկերության գլխավոր տնօրենը, ստանալով Հաճախորդի Բողոք-պահանջը, այն ստանալու պահից մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում մակագրում է Հաճախորդների սպասարկման ծառայության պետին, որը պատասխանատու է Հաճախորդների իրավունքների պաշտպանության համար:

**3.3.** Հաճախորդների Բողոք-պահանջները ստանալուց հետո դրանք Հաճախորդների սպասարկման ծառայության կողմից գրանցվում և հաշվառվում են հատուկ գրանցամատյանում (Հավելված 5):

**3.4.** Հաճախորդների սպասարկման ծառայությունը, անհրաժեշտության դեպքում աշխատանքներում ներգրավելով համապատասխան ստորաբաժանումների, սեղմ ժամկետներում սկսում է ուսումնասիրել Բողոք-պահանջը:

**3.5.** Հաճախորդների սպասարկման ծառայությունը, Հաճախորդների այն Բողոք-պահանջների համար, որոնք կապված են տերմինալի միջոցով վճարումների կատարման ժամանակ առաջացած խնդիրներին, գլխավոր տնօրենի կողմից իրեն մակագրումից հետո նույն օրը, իսկ անհնարինության դեպքում ամենաուշը հաջորդ աշխատանքային օրը, դրա ուսումնասիրմանը ներգրավում է Ընկերության Տեղեկատվական Տեխնոլոգիաներ բաժնին, որն այն ստանալու պահից երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում տալիս է գրավոր եզրակացություն (Հավելված 6), որը պետք է պարունակի.

- 1) կատարված հետազոտությունների մանրամասն նկարագրությունը.
- 2) հետազոտությունների արդյունքում արված հետևությունները:

**3.6.** Բողոք-պահանջի քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջվել այնպիսի փաստաթղթեր.

<b>Telcell</b>	«ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ	Կողմ՝ 44/080216/01	Խմբագրություն՝ 2.1	Էջ 7 / 17

**ա)** որոնք անհրաժեշտ չեն Բողոք-պահանջը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ

**բ)** որոնք հասանելի են Ընկերությանը տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և, Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

**3.7.** Գրավոր Բողոք-պահանջը քննվում է դրա ընդունման օրվանից տասը աշխատանքային օրվա ընթացքում:

**3.8.** Հաճախորդների սպասարկման ծառայությունը, ավարտելով Բողոք-պահանջի ուսումնասիրումը, Ընկերության գլխավոր տնօրենի անունից պատրաստում է գրավոր պատասխան-նամակ՝ ուղղված Հաճախորդին: Այն Բողոք-պահանջների համար, որոնք կապված են տերմինալի միջոցով վճարում կատարելու ժամանակ առաջացած խնդիրներին, Հաճախորդների սպասարկման ծառայությունը Տեղեկատվական Տեխնոլոգիաներ բաժնից ստանալով համապատասխան եզրակացությունը Հաճախորդի գրավոր պատասխանը պատրաստում է եզրակացությունը ստանալու օրվանից սկսված երկու աշխատանքային օրվա ընթացքում:

**3.9.** Հաճախորդին տրված Բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը ներառում է.

- 1) Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել Բողոք-պահանջը,
- 2) Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,
- 3) Բողոք-պահանջի քննության համար 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 կամ Կենտրոնական բանկ,
- 6) Տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

**3.10.** Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը Հաճախորդին տրամադրում է սույն Կանոնակարգի Հավելված 1-ով նախատեսված վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը:

**3.11.** Ընկերության գլխավոր տնօրենի կողմից Հաճախորդին ուղղված վերջնական գրավոր պատասխանի վավերացումից հետո Հաճախորդների սպասարկման ծառայությունը պատշաճ կարգով այն ուղարկում է հասցեատիրոջը:

**3.12.** Սույն Կանոնակարգի 2.13 կետում նշված դեպքի համար խնդրի սկզբնական պարզաբանումը և լուծումը տրվում է հեռախոսակապի միջոցով՝ երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում:

**ՀԱՎԵԼՎԱԾ 1.**

«ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ գլխավոր տնօրենի «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 թվականի \_\_\_\_\_ հրամանով հաստատված «ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ հաճախորդների բողոք-պահանջների ներկայացման եվ քննության կանոնակարգի

**ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԲԱՅԱՏՐԱԿԱՆ ԱՄՓՈՓԱԳԻՐ**



**ՌԻՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ**

Սիրելի՛ հաճախորդ, Ձեր իրավունքները կարող են պաշտպանվել ինչպես **դատական** կարգով, այնպես էլ **Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի** միջոցով:



**Դատարան** դիմելու դեպքում Ձեր և «ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ-ի 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 «ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ-ի միջև ծագած վեճը լուծում է Հաշտարարը՝ **«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին»** ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի ծառայություններն **ԱՆՎՃԱՐ** են: Բողոք ունենալու դեպքում Դուք նախևառաջ պետք է դիմեք «ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ-ին: «ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ-ն պարտավոր է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխանել Ձեր բողոքին: 10 օրից պատասխանը ստանալուց հետո կամ, եթե պատասխան չեք ստացել, առանց դրա, Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը **չի կարող քննել** Ձեր բողոքը, եթե՝

1. Բողոքը «ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ ներկայացնելուց հետո դեռ չի անցել 10 աշխատանքային օր,
2. Դուք չեք պահանջում դրամական կամ այլ գույքային հատուցում, Ձեր կողմից պահանջվող հատուցումը գերազանցում է 10 միլիոն դրամը (կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը),
3. «ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ-ի պատասխանը ստանալուց հետո անցել է ավելի քան վեց ամիս,
4. Ձեր կողմից բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել մինչև 2008թ. օգոստոսի 2-ը:

Զգուշացնում 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՝** Փիլրուզ Սարգսյան  
**Գտնվելու վայրը՝** 0010, ք.Երևան, Մ. Խոթենացու փող., 15 շենք, 7-րդ հարկ («Էլիտ Պլազա» բիզնես-կենտրոնի շենքում)  
**Հեռ.՝** /060/701-111  
**Էլ. հասցե՝** info@fsm.am  
**Ֆաքս՝** /010/582-421  
**Կայք՝** http://www.fsm.am/



<b>Telcell</b>	«ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ	Կողմ՝ 44/080216/01	Խմբագրություն՝ 2.1	Էջ 9 / 17

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



**ՀՀ Կենտրոնական բանկ**  
**Գտնվելու վայրը՝** 0010, ք. Երևան, Վազգեն Սարգսյան 6  
**Հեռ.՝** /010/592-697  
**Էլ. հասցե՝** chairman@cba.am  
**Ֆաքս՝** /010/565-496  
**Կայք՝** www.cba.am



Սիրելի՛ հաճախորդ, հայտնում ենք Ձեզ, որ «Թել-Սել» ՓԲԸ-ն չի հրաժարվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից: Դա նշանակում է, որ «Թել-Սել» ՓԲԸ-ն կարող է որոշ դեպքերում դատական կարգով վիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից «Թել-Սել» ՓԲԸ-ի դեմ կայացված որոշումները:

Հարգելի հաճախորդ, հայտնում ենք, որ եթե Ձեր և «Թել-Սել» ՓԲԸ միջև կնքվել է **արբիտրաժային համաձայնություն**, դա նշանակում է, որ «Թել-Սել» ՓԲԸ-ի հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: Դուք գրկվում եք «Թել-Սել» ՓԲԸ-ի հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերի կապակցությամբ դատարան դիմելու իրավունքից: Արբիտրաժային տրիբունալի վճիռները, որպես կանոն, դատարանի կողմից վերանայման ենթակա չեն:

**ՀԱՎԵԼՎԱԾ 2.**

«ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ գլխավոր տնօրենի « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 թվականի \_\_\_\_\_ հրամանով հաստատված «ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ հաճախորդների բողոք-պահանջների ներկայացման եվ քննության կանոնակարգի

**«Թել-Սել» փակ բաժնետիրական ընկերություն**

**Ընկերության դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթաց**



- *Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից ընկերության դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված է ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:*
- *Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը ներառում է բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների տրամադրումը, հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և ընկերության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը:*

**ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՑՆԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾՆԵԹԱՅԻՆ**

- Ընկերության ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ տվյալ գլխամասային գրասենյակում կամ մասնաճյուղում **պատասխանատու աշխատակցի** մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):
- Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը՝

տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, ընկերությունում բողոք-պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին

տրամադրում է **Հաճախորդների վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը**, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոք-պահանջների քննության՝ ընկերության ներքին կանոնները և **Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձևը**:

Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջի ՀԱՅՏՈՒ:

**ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՅՐԵՔ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆՆԵՔ ՍՏԱՅԱԿԱՆԸ**



**Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.**

Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային հասցեով [support@tel-cell.am](mailto:support@tel-cell.am): Բողոք- պահանջին կցեք նաև Ձեր անձնագրի պատճենը: Հայտը ներկայացնելիս ընկերությունից ստացված ստացականը և պահպանեք այն:



**Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.**

Ընկերությունը ուսումնասիրում է բողոք-պահանջը և որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

**Բողոք-պահանջի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին**



Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Ընկերությունը ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան:

Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝ ընկերության հստակ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել), թե բողոք-պահանջի քննության արդյունքը ի՞նչ փաստերի վրա է հիմնվում, բողոք-պահանջի քննության գործընթացի համար պատասխանատու ստորաբաժանման և (կամ) անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ում կարող եք դիմել նաև բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում, ինչպես նաև այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պատշապանելու համար ինչ միջոցառումներ կարող է ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Լենտրոնական բանկին:

Գրավոր պատասխանը Ձեզ կներկայացվի Ձեր կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով:

**ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՅԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ**

Ծանոթացե՛ք Ընկերության կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացե՛ք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվե՛ք Պատասխանում նշված անձի հետ:

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

*Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում ընկերության կողմից պատասխան չեք ստացել կամ բավարարված չեք բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանով, Դուք իրավունք ունեք պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:*



**Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ**

Հաշտարար՝ Փիբուզ Սարգսյան  
**Գտնվելու վայրը՝** 0010, ք.Երևան, Մ. Խորենացու փող., 15 շենք, 7-րդ հարկ («Էլիտ Պլազա» բիզնես-կենտրոնի շենքում)  
**Հեռ.՝** /060/701-111  
**Էլ. հասցե՝** info@fsm.am  
**Ֆաքս՝** /010/582-421  
**Կայք՝** http://www.fsm.am/

<b>Telcell</b>	«ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ	Կողմ' ԿԿ/080216/01	Խմբագրություն' 2.1	Էջ 12 / 17

**ՀԱՎԵԼՎԱԾ 3.**

«ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ գլխավոր տնօրենի «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 թվականի \_\_\_\_\_ հրամանով հաստատված «ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ հաճախորդների բողոք-պահանջների ներկայացման եվ քննության կանոնակարգի

**«ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ գլխավոր տնօրեն**

\_\_\_\_\_ -ին  
անուն, ազգանուն

\_\_\_\_\_ -ից  
հաճախորդի անուն, ազգանուն

\_\_\_\_\_ հաճախորդի հասցե

\_\_\_\_\_ հաճախորդի հեռախոսահամար

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ թ.

**Բողոք-պահանջ № \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_ ամիս, ամսաթիվ \_\_\_\_\_ տերմինալի տեղադրման հասցե

տեղադրված տերմինալի միջոցով կատարել եմ վճարում \_\_\_\_\_ գումարի չափ

( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_ համարին

\_\_\_\_\_ դիմաց:  
ծառայության անվանում

խնդրի նկարագրություն

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_





<b>Telcell</b>	«ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ	Կողմ՝ ԿԿ/080216/01	Խմբագրություն՝ 2.1	Էջ 15 / 17

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Խնդրում եմ

:

Դիմող՝ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
ստորագրություն

<b>Լրացվում է ընկերության կողմից</b>	
«ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ Վարդանանց փակ. 8 Հեռ.:+374 60 272223	Հաստատում եմ _____ բողոք-պահանջի ընդունումը
	«ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ-ի աշխատակից (Ա. Ա.)՝
	Պատասխանատու շխատակցի ստորագրությունը՝
	Ամիս, ամսաթիվ՝ «__» ____ 20__թ.





<b>Telcell</b>	«ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ	Կողմ՝ ԿԿ/080216/01	Խմբագրություն՝ 2.1	Էջ 17 / 17

**ՀԱՎԵԼՎԱԾ 6.**

«ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ գլխավոր տնօրենի «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 թվականի \_\_\_\_\_ հրամանով հաստատված «ԹԵԼ-ՍԵԼ» ՓԲԸ հաճախորդների բողոք-պահանջների ներկայացման եվ քննության կանոնակարգի

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ թ.

**Ե Ջ Ր Ա Կ Ա Ց ՈՒ Թ Յ ՈՒ Ն**

ներկայացրած

հաճախորդի անուն, ազգանուն

**Բողոք-պահանջի վերաբերյալ**

Ուսումնասիրելով Հաճախորդի \_\_\_\_\_ Բողոք-պահանջը  
բողոք-պահանջի համարը և ամսաթիվը

\_\_\_\_\_ տեղադրված թիվ \_\_\_\_\_ տերմինալի  
տերմինալի տեղադրման հասցե

տվյալների բազան/հենքը, ինչպես նաև լոգ ֆայլերը, պարզվել է, որ

---



---



---



---



---



---



---

Հիմք ընդունելով վերոնշյալը՝

**ԵՋՐԱԿԱՑՆՈՒՄ ԵՄ**

---



---



---

Տեղեկատվական Տեխնոլոգիաներ բաժնի

\_\_\_\_\_ պաշտոնը, անուն ազգանուն

\_\_\_\_\_ ստորագրություն