

ԸՆԹԱՅԱԿԱՐԳ

«ԻԴՐԱՄ» ՍՊԸ-Ի ՎՃԱՐՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՀՆԱՐԱՎՈՐ ՄԽԱԼՆԵՐԻ, ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ՎԵՃԵՐԻ ԿԱՐԳԱՎՈՐՄԱՆ

ՀԱՄԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

«Իդրամ» ՍՊ- ընկերություն՝ վճարահաշվարկային ծառայություններ, մասնավորապես դրամական փոխանցումներ իրականացնող, էլեկտրոնային փողեր թողարկող և սպասարկող ընկերություն:

Հաճախորդ (ներ)՝ ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, որը օգտվում է ընկերության կողմից մատուցվող ծառայություններից:

Ծառայություններ՝ ընկերության կողմից մատուցվող ծառայություններ:

Գանձապահ օպերատոր՝ աշխատակից, որն ընկերության հետ հաստատված պայմանագրային հիմունքներով իրականացնում է դրամարկղային գործառնություններ, ինչպես նաև հաճախորդի սպասարկում (այսուհետ նաև «Օպերատոր»):

Գործառնական օր՝ աշխատանքային օրվա մաս, որի ընթացքում ընդունվում, ակցեպտավորում և (կամ) ուղարկվում (փոխանցում) են վճարման հանձնարարականները, դրանք չեղյալ համարելու հանձնարարականները:

Բողոք-պահանջ՝ հաճախորդի կողմից ընկերությանը գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է ընկերության՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ: Ընդ որում, բողոք-պահանջը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայր և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոք-պահանջի նկարագրությունը:

Բողոք-պահանջի քննության գործընթաց՝ գործընթաց, որը ներառում է Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և ընկերության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, բողոք-պահանջի ուսումնասիրումը և որոշումը կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:

Կենտրոնական բանկ՝ Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկ:

Միավ՝ ընկերության գործընթացների, կանոնակարգերի, կառավարման մարմինների որոշումների պատշաճ կատարումից շեղումներ, որոնք ազդեցություն են ունեցել

«Իդրամ» վճարային համակարգ | «Իդրամ» ՍՊԸ | Զասցե՝ Խանջյան 41, 0001 Երևան, Հայաստանի Հանրապետություն

հաճախորդներին մատուցվող ծառայությունների գործընթացի վրա և առաջացրել վերջիններիս դժգոհությունը:

Վեճ՝ հաճախորդների և ընկերության միջև վիճելի իրավիճակ, որը հանձնված է դատարանի քննությանը կամ առկա է իրական վտանգ, որ այն կարող է հանձնվել դատարանի քննությանը:

1 Ընդհանուր պայմաններ

1.1. Սույն կանոնակարգը սահմանում է Ընկերությանն ուղղված Հաճախորդի Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը՝ համաձայն ՀՀ կենտրոնական բանկի 2009 թվականի հունիսի 28-ի «Հաճախորդների բողոք պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04-ը հաստատելու մասին» թիվ 225-Ն որոշման:

1.2. Իդրամի մասնաճյուղի Գանձապահ օպերատորը կատարում է իր աշխատանքային պարտականությունները ՀՀ օրենսդրության, իր աշխատանքային նկարագրի, Ընկերության ներքին իրավական ակտերի, այդ թվում՝ սույն փաստաթղթերով սահմանված պահանջների հիման վրա:

2. Գործառույթներ և լիազորություններ.

2.1. Ընկերության հիմնական գործունեությունն է՝

1. Էլեկտրոնային փողերով վճարումների ընդունում՝ վեբկայքի, IOS և Android հավելվածների և այլ ՀՀ օրենսդրությամբ թույլատրելի միջոցներով,
2. Կանխիկ և անկանխիկ վճարումների ընդունում Իդրամի մասնաճյուղերում (կոմունալ, հեռախոսակապի և ինտերնետային ծառայությունների դիմաց վճարումների և այլ տեսակի վճարումների ընդունում), դրամական փոխանցումների իրականացում և ՀՀ գործող օրենսդրությամբ թույլատրելի այլ Ծառայություններ:

2.2. Հաճախորդների բողոքների հավաքագրում.

Հաճախորդների Բողոք-պահանջների հավաքագրումն իրականացվում է հետևյալ միջոցներով.

1. Ընկերության անմիջական այցելուներից Բողոք-պահանջների հավաքագրում,

2. Էլեկտրոնային միջոցով ստացված Բողոք-պահանջների հավաքագրում,
3. Գրավոր Բողոք-պահանջների հավաքագրում,
4. Հեռախոսազանգերի միջոցով Բողոք-պահանջների հավաքագրում:

2.3. Խնդիրների կարգավորման գործընթաց.

Ընկերությունն առաջացած յուրաքանչյուր խնդիր ենթարկվում է վերլուծական ուսումնասիրության և հնարավոր կարգավորման, իրականացնում է հետևողական վերահսկում մինչև խնդրի կարգավորումը :

2.4. Առաջարկների մշակման գործընթաց.

Ընկերությունը պարբերաբար հավաքագրում է առաջարկներ, մասնավորապես՝ Հաճախորդների և աշխատակիցների միջոցով:

3. Հաճախորդների սպասարկում

3.1. Գործնական օրվա սկիզբ.

Գործնական օրվա սկիզբը և տևողությունը սահմանվում է Ընկերության ներքին իրավական ակտերով:

3.2. Ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկությունների տրամադրման կարգը.

Հաճախորդը կարող է տեղեկանալ մատուցվող ծառայությունների մանրամասների և աշխատանքային ժամերի մասին Ընկերության մասնաճյուղերի համապատասխան աշխատակիցներից, ինչպես նաև Ընկերության պաշտոնական կայքից, տեղեկատվական թերթիկներից և այլն:

Տեղեկությունը Հաճախորդին շարադրվում է պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ: Տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդի և ընկերության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված: Տեղեկատվությունը շարադրվում է հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում:

3.3. Հաճախորդի կողմից տրամադրվող տեղեկատվություն, որն անհրաժեշտ է գործարքի համար.

Հաճախորդը պետք է տրամադրի անհրաժեշտ տեղեկատվություն գործարքի իրականացման համար, որը պահանջվում է տվյալ ծառայության մատուցման համար և/կամ Ընկերության հրապարակային պայմանագրով:

Հաճախորդը պահանջի դեպքում կարող է տեղեկանալ իր կոմունալ ծառայությունների վճարի գումարի մասին (նույնիսկ այն դեպքում, երբ վճարում չի կատարվում):

Գանձապահ օպերատորը կարող է տեղեկատվություն տրամադրել երրորդ անձի բացառապես ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով և դեպքերում:

3.4. Վճարում.

Հաճախորդը պետք է կատարի վճարումը միայն ՀՀ դրամով, իսկ դրամական փոխանցումները կարող են իրականացվել հայկական դրամով և (կամ) արտարժույթով ֆիզիկական և իրավաբանական անձանցից՝ համաձայն ՀՀ կենտրոնական բանկի 17/01 կանոնակարգի:

3.5. Վճարման ավարտը.

Մասնաճյուղում գործարքի կատարումն ավարտելիս Գործակալը պետք է Հաճախորդին փոխանցի անդորրագիրը, իսկ էլեկտրոնային վճարման դեպքում Հաճախորդը ստանում է էլեկտրոնային անդորրագիր:

4. Սպասարկման որակի միասնական ստանդարտներ

4.1. Գանձապահ օպերատորը, ինչպես նաև Ընկերության բոլոր աշխատակիցները պարտավորվում են պահպանել հետևյալ կանոնները՝

- Հաճախորդների նկատմամբ ցուցաբերել հարգալից և բարեհամբույր մոտեցում և որակյալ սպասարկում,
- Ցուցաբերել քաղաքավարի մոտեցում, լինել պատրաստակամ օգնելու ցանկացած Հաճախորդի,
- Ընկերության ցանկացած Հաճախորդ Իդրամի մասնաճյուղերում կարող է ստանալ ընկերության կողմից առաջարկվող ծառայությունների ողջ ցանկը,

- Ծառայությունների մատուցումը Գանձապահ օպերատորի կողմից իրականացվում է հնարավորինս արագ և արդյունավետ կերպով:

4.2. Տեղեկատվությունը տրամադրվում է ՀՀ կենտրոնական բանկի 2009 թվականի հուլիսի 28-ի «Հաճախորդների բողոք պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04-ը հաստատելու մասին» թիվ 225-Ն որոշման սահմանված կարգով:

4.3. Ծառայությունների մատուցման ընթացքում Հաճախորդին չպետք է դիմել հետևյալ արտահայտություններով կամ նման տարբերակով՝ «Դա Ձեր խնդիրն է», «Դա իմ գործը չէ», «Ես չգիտեմ», «Չեմ կարող Ձեզ օգնել» և այլն:

4.4. Իդրամի մասնաճյուղերում գործունեությունը սկսվում և ավարտվում է Ընկերության ներքին ընթացակարգերով սահմանված ժամանակահատվածում: Մասնաճյուղի գանձապահ օպերատորը պարտավորվում է սպասարկել Հաճախորդին, եթե վերջինս մասնաճյուղ է մուտք գործել մինչև աշխատանքային օրվա ավարտը:

4.5. Իդրամի մասնաճյուղերում Հաճախորդների համար ստեղծված են սպասելու համար պայմաններ:

4.6. Հայրենական մեծ պատերազմի վետերանները, մանկահասակ երեխաների հետ ծնողները, 1-ին և 2-րդ կարգի հաշվանդամները սպասարկվում են արտահերթ:

5. Կասկածելի գործարքներ

5.1. Դրամարկղ կանխիկ դրամի մուտքագրման ժամանակ կեղծ դրամանիշերի հայտնաբերման դեպքում պարտադիր կարգով կազմվում է ակտ առնվազն 4 օրինակից, որը ստորագրում է կեղծ դրամանիշ հայտնաբերող Գանձապահ օպերատորը, Ընկերության ղեկավարը, իսկ Հաճախորդի (կամ ինկասատորի) ներկայության դեպքում ակտը ստորագրվում է նաև վերջինիս կողմից: Ակտի մեկ օրինակը կեղծ դրամանիշերի հետ միասին հանձնվում է ՀՀ ոստիկանություն: Ակտի երկրորդ օրինակը ուղարկվում է Կենտրոնական բանկ: Ակտի երրորդ օրինակը հանձնվում է կանխիկ դրամը հանձնող Հաճախորդին (կամ կանխիկ դրամը առաքող բանկին), իսկ չորրորդ օրինակը մնում է Ընկերությունում:

5.2. Եթե Հաճախորդը ցանկանում է 400,000 (չորս հարյուր հազար) ՀՀ դրամ գումարից ավել գործարք իրականացնել, Գանձապահ օպերատորը պետք է պատճենահանի Հաճախորդի անձնագիրը, որից հետո միայն կատարի պահանջվող գործարքները:

6. Գողության դեպքեր

Գողության ցանկացած դեպքի ժամանակ գանձապահ օպերատորը պետք է տեղեկացնի ընկերության համապատասխան աշխատակցին, վերջինս ձեռնարկում է միջոցներ՝ իրավապահ մարմիններին դիմելու համար: Անհրաժեշտության դեպքում՝ Ընկերությունում կարող է ստեղծվել քննության հանձնաժողով՝ տեղի ունեցած միջադեպի ուսումնասիրության համար:

7. Տեխնիկական խնդիրներ

Տեխնիկական խնդիրներ կարող են կապված լինել սարքավորման կամ ծրագրային ապահովման հետ: Երկու դեպքում էլ Գանձապահ օպերատորը տեղեկացնում է գործառնությունների ավագ համակարգողին կամ SS սպասարկման մասնագետին:

8. Բողոք-պահանջների, դժգոհությունների քննման կարգը և ձևերը

- 8.1. Ընկերության գործունեության վայրում փակցվում է հայտարարություն այն մասին, թե Հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ Բողոք-պահանջների քննության Ընկերության ներքին կանոններին: Հաճախորդի ցանկությամբ Ընկերությունը նրան տրամադրում է Բողոք-պահանջների ընդունման և քննության Ընկերության ներքին կանոնները:
- 8.2. Ընկերությունն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրվում է հեռախոսահամար, որով Հաճախորդը կարող է դիմել ընկերությանը Բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:
- 8.3. Բանավոր և (կամ) հեռախոսի միջոցով պահանջ կամ դժգոհություններ ստանալուն պես՝ Գործակալը գրանցում է դրանք և ուղղորդում է Հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլ. հասցե, այլ) և փորձում պարզաբանել առաջացած Բողոք-պահանջները: Բողոք-պահանջները ենթակա են

մերժման, մասնակի կամ ամբողջությամբ բավարարման անմիջապես գրանցումից հետո, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ դրանց լուծումը կախված է այլ բաժիններից կամ պահանջվում է հավելյալ ժամանակ խնդրի ուսումնասիրության և պարզաբանման համար:

8.4. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը տրամադրում է Հաճախորդին վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիր (համաձայն ` ՀՀ կենտրոնական բանկի 2009 թվականի հուլիսի 28-ի «Հաճախորդների բողոք պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04-ը հաստատելու մասին» թիվ 225-Ն որոշման հավելված 1-ի):

Հաճախորդի բանավոր Բողոք-պահանջը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Ընկերությունը բանավոր ներկայացնում է այն մասին, որ բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից բանավոր և (կամ) հեռախոսի միջոցով, տրամադրում է բողոքների քննության ` Ընկերության ներքին կանոնները, ինչպես նաև տեղեկացնում, թե որտեղից Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել ընկերությունում Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը, վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը և Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը:

8.5. Հաճախորդները կարող են իրենց Բողոք-պահանջը ներկայացնել նաև support@idram.am էլ. հասցեին գրություն ուղարկելու միջոցով: Էլեկտրոնային նամակը պետք է առնվազն պարունակի հաճախորդի անուն, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայր և հեռախոսահամար), ինչպես նաև Բողոք-պահանջի նկարագրությունը:

Համապատասխան բաժնի կողմից էլեկտրոնային դիմումն ենթարկվում է վերլուծության, ստուգվում է դրա ` պահանջներին համապատասխանությունը, և պատասխան գրություն պատրաստելուն պես վերջինս ուղարկվում է Ընկերության համապատասխան բաժիններին ` հաստատելու համար:

Բողոք-պահանջն էլեկտրոնային (ինտերնետի) միջոցով ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Ընկերությունը Հաճախորդին ` այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է Բողոք-պահանջն, ուղարկում է այն ստանալու ամսաթիվը, նույնականացման համարը, ինչպես նաև հետևյալ տեղեկատվությունը `

1) Այն մասին, որ բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից էլ. փոստով,

- 2) Տրամադրում է բողոքների քննության՝ ընկերության ներքին կանոնները,
- 3) Ընկերությունում բողոքի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը,
- 4) Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը,
- 5) Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

8.6. Ընկերության բողոք-պահանջները քննվում են՝ համաձայն ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ իրավական ակտերի, այդ թվում՝ «Հաճախորդների բողոք պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04-ը հաստատելու մասին» թիվ 225-Ն որոշման:

8.7. Ընկերության գործունեության վայրերում պատասխանատու աշխատակիցը, ով ընդունում է բողոք-պահանջները, պատասխանում է Հաճախորդների հարցերին՝ կապված Բողոք-պահանջների հետ, հանդիսանում է Գանձապահ օպերատորը, ով իր հերթին հաճախորդի բողոք-պահանջը փոխանցում է բողոքարկման մասնագետին և ավագ համակարգողին:

9. Միայն վճարումները և ուղղումները՝ կատարված միևնույն ամսվա ընթացքում

9.1. Միայն գումարի վճարման և հաճախորդի՝ մասնաճյուղում գտվելու դեպքում.

Խնդիր 1. Եթե Օպերատորը մուտքագրել է ավելի քիչ գումար, քան վճարվել է, և եթե հաճախորդը դեռ մասնաճյուղում է:*

Լուծում 1:

- 1) Նամակ գրել գործառնությունների ավագ համակարգողին և խնդրել չեղարկել վճարումը:
- 2) Գործառնությունների ավագ համակարգողը չեղարկում է վճարումը:
- 3) Գանձապահ օպերատորը մուտքագրում է նոր վճարում ստույգ գումարով:

Լուծում 2:

- 1) Շտկել գործարքը՝ կատարելով լրացուցիչ գործարք և տրամադրելով անդորրագիրը հաճախորդին:

Խնդիր 2: Եթե Գանձապահ օպերատորը մուտքագրում է ավելի **մեծ** գումար, քան վճարվել է, և հաճախորդը դեռ գտնվում է սպասարկման կենտրոնում:*

Լուծում 1:

- 1) Էլեկտրոնային նամակ հղել գործառնությունների ավագ համակարգողին և խնդրել չեղարկել վճարումը
- 2) Գործառնությունների ավագ համակարգողը չեղարկում է վճարումը:
- 3) Գանձապահ օպերատորը մուտքագրում է նոր վճարարումը ստույգ գումարով:

9.2. Միսալ գումարի վճարման և հաճախորդի՝ մասնաճյուղերից հեռացած լինելու դեպքում

Խնդիր 3: Եթե գործակալը մուտքագրում է վճարվածից ավելի քիչ գումար, և եթե հախախորդն արդեն լքել է մասնաճյուղը:*

Լուծում 1. Գործակալը պետք է փորձի կապ հաստատել հաճախորդի հետ և տեղեկացնի նրան սխալի մասին և խնդրի հաճախորդին այցելել մասնաճյուղ:

- 1) Գանձապահ օպերատորը պետք է կատարի լրացուցիչ գործարք մնացած գումարի համար և տրամադրի հաճախորդին անդորրագիր:
- 2) Եթե գանձապահ օպերատորը չի հիշում, թե ում է պատկանում ավելացված գումարը, ապա պետք է էլ. նամակ ուղարկի գործառնությունների ավագ համակարգողին՝ տեղեկացնելով դեպքի մասին: Գործառնությունների ավագ համակարգողը պետք է տեղեկացնի գլխավոր հաշվապահին խնդրի մասին, որն իր հերթին հաշվեգրում է ավելացված գումարը՝ որպես ընկերության ֆինանսական պարտավորություն, որի համար կարող է պահանջ ներկայացնել անհայտ հաճախորդը:

Խնդիր 4. Եթե Գանձապահ օպերատորը մուտքագրել է վճարվածից ավելի **մեծ** գումար, և եթե հաճախորդը լքել է մասնաճյուղը:*

Լուծում 1. Գանձապահ օպերատորը պետք է փորձի կապ հաստատել հաճախորդի հետ և տեղեկացնի նրան սխալի մասին և խնդրի հաճախորդին այցելել սպասարկման կենտրոն և վերադարձնել վճարման անդորրագիրը:

- 1) Գանձապահ օպերատորը պետք է փորձի կապ հաստատել հաճախորդի հետ խնդրի հաճախորդին վերադարձնել վճարման անդորրագիրը, որից հետո էլ նամակ հղի գործառնությունների ավագ համակարգողին և խնդրի չեղարկել վճարումը, այնուհետև մուտքագրի ստույգ գումարը:
- 2) Եթե Գանձապահ օպերատորը չի կարողանում գտնել հաճախորդին, ապա պետք է զեկուցի միջադեպի մասին գործառնությունների ավագ համակարգողին և փոխհատուցի տարբերությունը իր հաշվին:

9.3. Միսալ պայմանագրի համարի/ կամ տվյալների մուտքագրման դեպքում, երբ հաճախորդը դեռ գտնվում է մասնաճյուղում:

Խնդիր 6. Եթե գործակալը մուտքագրում է սիսալ պայմանագրի համար կամ այլ անհրաժեշտ տվյալը, որը բավական է Հաճախորդին նույնականացնելու համար և եթե հաճախորդը դեռ մասնաճյուղում է:

Լուծում 1: Գանձապահ օպերատորը պետք է էլ. նամակ ուղարկի գործառնությունների ավագ համակարգողին՝ խնդրելով չեղարկել գործարքը և բացատրելով չեղարկման պատճառը: Գործարքը չեղարկվում է (հնարավորության դեպքում*) գործառնությունների ավագ համակարգողի կողմից, իսկ Գանձապահ օպերատորը մուտքագրում է նոր գործարք:

9.4. Միսալ պայմանագրի համարի/ կամ տվյալի մուտքագրման և հաճախորդի՝ մասնաճյուղը լքած լինելու դեպքում

Խնդիր 7. Եթե Գանձապահ օպերատորը մուտքագրում է սիսալ պայմանագրի համար կամ այլ անհրաժեշտ տվյալը. Որը բավական է Հաճախորդին նույնականացնելու համար և եթե բաժանորդը լքել է սպասարկման կետը:

Լուծում 1. Եթե հաճախորդը վերադառնում է սպասարկման կենտրոն և ցույց է տալիս, որ պայմանագրի համարը սիսալ է մուտքագրվել, Գանձապահ օպերատորը պետք է՝

- 1) Նամակ գրի գործառնությունների ավագ համակարգողին՝ խնդրելով չեղարկել գործարքը և բացատրելով չեղարկման պատճառը (եթե հնարավոր է) և վերամուտքագրի ստույգ պայմանագրի համարը:

- 2) Եթե Գանձապահ օպերատորը պարզել է սխալը, բայց չի կարող գտնել հաճախորդին, նա պետք է կապ հաստատի գործառնությունների ավագ համակարգողի հետ, որը մանրամասն կհամակարգի դեպքը:

9.5. Չեղարկել վճարումը՝ հաճախորդի պահանջի հիման վրա

Լուծում 8. Եթե հաճախորդը ցանկանում է չեղարկել գործարքը՝ համակարգում արդեն իսկ հաստատված լինելու դեպքում **մինչ** մասնաձյուղերից հեռանալը/ մասնաձյուղից հեռանալուց **հետո**:

Լուծում.

- 1) Գանձապահ օպերատորը պետք է պարզի պատճառը
- 2) Հաճախորդը պետք է լրացնի համապատասխան դիմում ձևը և ստորագրի այն
- 3) Գործառնությունների ավագ համակարգողը պետք է չեղարկի վճարումը*

*Կանխիկի փոխհատուցումը հնարավոր է միայն նույն օրը: Եթե հաճախորդը այլ օր է այցելում, վճարումը կարող է չեղարկել գործառնությունների ավագ համակարգողը:

Այնուամենայնիվ, կանխիկի փոխհատուցումը հնարավոր չի լինի, հաճախորդը պետք է օգտագործի չեղարկված գումարը մեկ այլ պահանջի դիմաց վճարելու համար:

9.6. Նախորդ ամսում կատարված սխալ վճարումներ

Նախորդ ամսվա շտկումներ կատարվում են գործընկեր-կազմակերպությունների հետ համաձայնեցված ժամկետում, որոնք նշվում են նրանց կնքված պայմանագրում:

Եթե պահանջը ներկայացվում է նշված վերջնաժամկետներից հետո, Օպերատորը պետք է խնդրի Հաճախորդին կապ հաստատել անմիջականորեն համապատասխան Ծառայությունը սպասրկող ընկերության հետ: