ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

«Մոբիդրամ» ՓԲ ընկերություն՝ վճարահաշվարկային ծառայություններ, մասնավորապես՝ դրամական փոխանցումներ իրականացնող և էլեկտրոնային փողեր թողարկող ընկերություն (*այսուհետ նաև՝ «Ընկերություն» կամ «Մոբիդրամ»*):

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

Ծառայություններ՝ ընկերության կողմից մատուցվող ծառայություններ:

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

Գործառնական օր՝ աշխատանքային օրվա մաս, որի ընթացքում ընկերությունը ընդունում, ակցեպտավորում և (կամ) ուղարկում (փոխանցում) է 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 որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:

Կենտրոնական բանկ՝ Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկ:

Սխալ՝ ընկերության գործընթացների, կանոնակարգերի, կառավարման մարմինների որոշումների պատշաճ կատարումից շեղումներ, որոնք ազդեցություն են ունեցել 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 ֆիզիկական անձ Հաճախորդի Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը 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:

1.2. ՄոբիԴրամի մասնաճյուղի Գործակալը կատարում է իր աշխատանքային պարտականությունները ՀՀ օրենսդրության, իր աշխատանքային նկարագրի, Ընկերության ներքին իրավական ակտերի, այդ թվում՝ սույն փաստաթղթով սահմանված պահանջների հիման վրա:

2. Գործառույթներ և լիազորություններ

2.1. Ընկերության հիմնական գործունեությունն է՝

1. Էլեկտրոնային փողերով վճարումների ընդունում՝ վեբկայքի, USSD ծրագրային ապահովման և այլ ՀՀ օրենսդրությամբ թույլատրելի միջոցներով,
2. վճարումների ընդունում ՄոբիԴրամի 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 ենթարկում է վերլուծական ուսումնասիրության և հնարավոր կարգավորման: Մասնավորապես վերջինս իրականացնում է՝ հետևողական վերահսկում մինչև խնդրի կարգավորումը և ձեռք է բերում խնդրի հնարավոր լուծում:

2.4. Առաջարկների մշակման գործընթաց.

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

3. Հաճախորդների սպասարկում

3.1.Գործառնական օրվա սկիզբը.

Գործառնական 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 վեբկայքից, 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):
Գործակալը 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.Գործակալները, ինչպես նաև Ընկերությունը պարտավորվում են պահպանել հետևյալ կանոնները՝

- հաճախորդների նկատմամբ մշտապես ցուցաբերել հարգալից և բարեհամբույր մոտեցում և որակյալ սպասարկում,
- աշխատակիցները պարտավորվում են ցուցաբերել քաղաքավարի մոտեցում, լինել պատրաստակամ օգնելու ցանկացած Հաճախորդի,
- Ընկերության ցանկացած Հաճախորդ ՄոբիԴրամի մասնաճյուղերում կարող է ստանալ ընկերության կողմից առաջարկվող ծառայությունների ողջ ցանկը,
- Ծառայությունների մատուցումը Գործակալի 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 տարբերակներով՝ «Դա Ձեր խնդիրն է», «Դա իմ գործը չէ », «Ես չգիտեմ», «Չեմ կարող Ձեզ օգնել» և այլն:

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

4.5.Մոբիդրամի մասնաճյուղերում Հաճախորդների համար ստեղծված են սպասելու համար հարմար պայմաններ:

4.6.Հայրենական մեծ պատերազմի վետերանները, մանկահասակ երեխաների հետ ծնողները, 1-ին և 2-րդ կարգի հաշմանդամները 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 դրամանիշը հայտնաբերող Գործակալը, 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, Գործակալը պետք է պատճենահանի Հաճախորդի անձնագիրը, որից հետո միայն կատարի պահանջվող գործարքները:

6. Գողության դեպքեր

Գողության ցանկացած դեպքի ժամանակ Գործակալը պետք է տեղեկացնի գործառնությունների ավագ համակարգողին, որն իր հերթին համապատասխանաբար տեղեկացնում է «Ռ-Տելեկոմ» ՓԲԸ (ՎիվաՍել-ՄՏՍ) անվտանգության բաժնին, վերջինս ձեռնարկում է միջոցներ՝ իրավապահ մարմիններին դիմելու համար: Անհրաժեշտության դեպքում՝ Ընկերությունում կարող է ստեղծվել քննության հանձնաժողով՝ տեղի ունեցած միջադեպի ուսումնասիրության համար:
Ընդ որում, Ընկերությունն իր ակտիվների և նյութական արժեքների անվտանգության ապահովումը համապատասխան պայմանագրի ուժով պատվիրակում է «Ռ-Տելեկոմ» ՓԲԸ-ին:

7. Տեխնիկական խնդիրներ

Տեխնիկական խնդիրները կարող են կապված լինել սարքավորման կամ ծրագրային ապահովման հետ: Երկու դեպքում էլ Գործակալը տեղեկացնում է գործառնությունների ավագ համակարգողին կամ SS սպասարկման մասնագետին: Անհրաժեշտության դեպքում՝ տեխնիկական խնդիրների լուծման համար ներգրավվում է SS անվտանգության աշխատակիցը: Խնդիրների լուծման արդյունքում պարտադիր կարգով վարվում են համապատասխան մատյաններ, որտեղ նշվում են տեխնիկական խնդրի էությունը, լուծման համար ձեռնարկված քայլերը, պատասխանատու անձանց տվյալները, խնդրի առաջացման և լուծման ամսաթվերը, հետագա նմանատիպ խնդիրները կանխարգելելուն ուղղված քայլերը:

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 նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում 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, էլեկտրոնային 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 Բողոքը-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 help@mobidram.am էլեկտրոնային հասցեին գրություն ուղարկելու միջոցով: Էլեկտրոնային նամակը պետք է առնվազն պարունակի հաճախորդի անունը, 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 շահագրգիռ 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 փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է վերջինիս ստանալու ամսաթիվը, նույնականացման համարը (նշումը), 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,
3) Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

8.6. Ընկերությունում 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 Հաճախորդի հարցերին՝ կապված Բողոք-պահանջների հետ, հանդիսանում է Գործակալը, ով իր հերթին հաճախորդի բողոք-պահանջը փոխանցում է բողոքարկման մասնագետին և ավագ համակարգողին:

9. Սխալ վճարումները և ուղղումները՝ կատարված միևնույն ամսվա ընթացքում

9.1. Սխալ գումարի վճարման և հաճախորդի՝ մասնաճյուղում գտնվելու դեպքում.

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

Լուծում 1:
ա. Նամակ գրել գործառնությունների ավագ համակարգողին և խնդրել չեղարկել վճարումը:
բ. Գործառնությունների ավագ համակարգողը չեղարկում է վճարումը:
գ. Գործակալը մուտքագրում է նոր վճարումը ստույգ գումարով:

Լուծում 2:
ա. Շտկել գործարքը՝ կատարելով լրացուցիչ գործարք և տրամադրելով անդորրագիրը հաճախորդին:

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

Լուծում 1:
ա. Էլեկտրոնային նամակ հղել գործառնությունների ավագ համակարգողին և խնդրել չեղարկել վճարումը
բ. Գործառնությունների ավագ համակարգողը չեղարկում է վճարումը:
գ. Գործակալը մուտքագրում է նոր վճարումը ստույգ գումարով:

9.2. Սխալ գումարի վճարման և հաճախորդի՝ մասնաճյուղից հեռացած լինելու դեպքում

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

Լուծում 1. Գործակալը պետք է փորձի կապ հաստատել հաճախորդի հետ և տեղեկացնի նրան սխալի մասին և խնդրի հաճախորդին այցելել մասնաճյուղ:
ա. Գործակալը պետք է կատարի լրացուցիչ գործարք մնացած գումարի համար և տրամադրի հաճախորդին անդորրագիր:
բ. Եթե գործակալը չի հիշում, թե ում է պատկանում ավելացած գումարը, գործակալը պետք է էլեկտրոնային նամակ ուղարկի գործառնությունների ավագ համակարգողին՝ տեղեկացնելով դեպքի մասին: Գործառնությունների ավագ համակարգողը պետք է

տեղեկացնի գլխավոր հաշվապահին խնդրի մասին, որն իր հերթին հաշվեգրում է ավելացած գումարը՝ որպես ընկերության ֆինանսական պարտավորություն, որի համար կարող է պահանջ ներկայացնել անհայտ հաճախորդը:

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

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

ա. Գործակալը պետք է փորձի կապ հաստատել հաճախորդի հետ խնդրի հաճախորդին վերադարձնել վճարման անդորրագիրը, որից հետո գործակալը Էլեկտրոնային նամակ հղի գործառնությունների ավագ համակարգողին և խնդրի չեղարկել վճարումը, այնուհետև՝ մուտքագրի ստույգ գումարը:

բ. Եթե գործակալը չի կարողանում գտնել հաճախորդին, գործակալը պետք է զեկուցի միջադեպի մասին գործառնությունների ավագ համակարգողին և փոխհատուցի տարբերությունը իր հաշվին:

9.3. Սխալ պայմանագրի համարի/կամ այլ տվյալի մուտքագրման դեպքում, երբ հաճախորդը դեռ գտնվում է մասնաճյուղում:

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

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

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

Խնդիր7. Եթե գործակալը մուտքագրում է **սխալ պայմանագրի համար** կամ **այլ անհրաժեշտ տվյալը, որը բավական է Հաճախորդին նույնականացնելու համար,,** և եթե բաժանորդը լքել է սպասարկման կենտրոնը:*

Լուծում 1. Եթե հաճախորդը վերադառնում է սպասարկման կենտրոն և ցույց է տալիս, որ պայմանագրի համարը սխալ է մուտքագրվել, գործակալը պետք է՝

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

բ. Եթե գործակալը պարզել է սխալը, բայց չի կարող գտնել հաճախորդին, նա պետք է կապ հաստատի գործառնությունների ավագ համակարգողի հետ, որը մանրամասն կհամակարգի տվյալ դեպքը:

9.5. Չեղարկել վճարումը՝ հաճախորդի պահանջի հիման վրա

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

Լուծում.

ա. Գործակալը պետք է պարզի պատճառը

բ. Հաճախորդը պետք է լրացնի համապատասխան դիմում ձևը և ստորագրի այն

գ. 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 ժամկետներում, որոնք նշվում են նրանց հետ կնքված պայմանագրում:

Եթե պահանջը ներկայացվում է նշված վերջնաժամկետներից հետո, գործակալը պետք է խնդրի Հաճախորդին կապ հաստատել անմիջականորեն համապատասխան կոմունալ ընկերության հետ: