



Information

Technologies «ԱՅԹԻԷՖ» ՍՊԸ ԴՐԱՄԱԿԱՆ (ՓՈՂԱՅԻՆ)

in Finance

ՎՃԱՐԱՀԱՇՎԱՐԿԱՅԻՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ

ՎՃԱՐՈՒՄՆԵՐԻ ԳԾՈՎ ՄԽԱԼՆԵՐԻ ՈՒՂՂՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՄԱՍԻՆ

ԿԱՐԳԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ 1/08

ք. Երևան

«28» նոյեմբեր 2019 թ.

1. Հաստատել «Վճարումների գծով սխալների ուղղման կանոնները»՝ համաձայն հավելված 1-ի:
2. Հաստատել հաճախորդի կողմից կազմակերպությանը վճարման անճշտության վերաբերյալ դիմումի օրինակելի ձևը՝ համաձայն հավելված 2-ի:
3. Սույն կարգադրության կատարման նկատմամբ ընդհանուր հսկողությունը դնել գլխավոր հաշվապահի վրա:

Գործադիր տնօրեն՝

Հ. Խաչատրյան

ՎՃԱՐՈՒՄՆԵՐԻ ԳԾՈՎ ՍԽԱԼՆԵՐԻ ՈՒՂՂՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

1. Վճարահաշվարկային ծառայությունների մատուցման ժամանակ սխալներից խուսափելու համար «Գործառնական օր» համակարգ վճարային փաստաթղթերի մուտքագրման ժամանակ գործում է «երկու անձի» հաստատման սկզբունքը:

2. Գանձապահը (առաջին աշխատակից) փաստաթղթի լրացման ճշտությունը ստուգելուց հետո մուտքագրում է այն (այդ պահին գործարքը դեռ չի կատարվում): Համակարգի կողմից ձևավորվում է վճարային փաստաթուղթ և ստուգվում են դեբետագրվող հաշվի մնացորդը, սահմանաչափերը: Նշված գումարը պահուստավորվում է՝ դեբետագրվող հաշվից դուրս գրելու նպատակով:

3. Հաճախորդների սպասարկման բաժնի պետը (երկրորդ պատասխանատու աշխատակից), կատարողից ստանալով վճարային փաստաթուղթը, կատարում է հաստատում՝ կախված գործարքի տեսակից.

- հաստատումը կատարվում է՝ կրկին մուտքագրելով կրեդիտագրվող հաշիվը և գումարը: Տվյալները համընկնելու դեպքում գործարքը հաստատվում է, հակառակ դեպքում փաստաթուղթը հեռացվում է երկրորդ պատասխանատու աշխատակցի կամ համապատասխան իրավասություն ունեցող անձի կողմից՝ նշելով հեռացման պատճառը:

- հաստատումը կատարվում է անմիջապես՝ առանց մուտքագրման: Պատասխանատու կատարողի կողմից մուտքագրված փաստաթղթում սխալի հայտնաբերման դեպքում համապատասխան իրավասություն ունեցող անձը հեռացնում է այն՝ նշելով հեռացման պատճառը:

1. Կոմունալ ծառայությունների վճարման ժամանակ սխալ գումարի վճարման դեպքում, երբ հաճախորդը գտնվում է կազմակերպության հաճախորդների սպասարկման սրահում.

Տարբերակ 1. Եթե գանձապահը «Գործառնական օր» համակարգի համապատասխան դաշտում մուտքագրել է ավելի քիչ գումար, քան վճարվել է հաճախորդի կողմից, և հաճախորդը դեռ չի հեռացել:

Լուծում 1:

ա. Գանձապահը Էլեկտրոնային նամակ է գրում հաճախորդների սպասարկման բաժնի պետին և խնդրում է չեղարկել վճարումը:

բ. Հաճախորդների սպասարկման բաժնի պետը չեղարկում է վճարումը:

գ. Գանձապահը մուտքագրում է նոր վճարումը ճիշտ գումարով և տրամադրում է վճարային փաստաթուղթը հաճախորդին:

Տարբերակ 2. Եթե գանձապահը «Գործառնական օր» համակարգ մուտքագրել է ավելի մեծ գումար, քան վճարվել է, և հաճախորդը դեռ գտնվում է հաճախորդների սպասարկման սրահում

Լուծում 1:

ա. Գանձապահը Էլեկտրոնային նամակ է գրում հաճախորդների սպասարկման բաժնի պետին և խնդրում է չեղարկել վճարումը:

բ. Հաճախորդների սպասարկման բաժնի պետը չեղարկում է վճարումը:

գ. Գանձապահը «Գործառնական օր» համակարգ է մուտքագրում է նոր վճարումը ճիշտ գումարով և տրամադրում է վճարային փաստաթուղթը հաճախորդին:

2. Սխալ գումարի վճարման և հաճախորդի՝ հաճախորդների սպասարկման սրահից հեռացած լինելու դեպքում.

Տարբերակ 3. Եթե գանձապահը «Գործառնական օր» համակարգ մուտքագրել է վճարվածից ավելի քիչ գումար, և հաճախորդն արդեն հեռացել է հաճախորդների սպասարկման սրահից

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

ա. Գանձապահը պետք է «Գործառնական օր» համակարգում կատարի լրացուցիչ գործարք մնացած գումարի համար և հաճախորդին տրամադրի համապատասխան վճարային փաստաթուղթ:

բ. Եթե գանձապահը չի հիշում, թե ում է պատկանում ավելացած գումարը, ապա գանձապահը պետք է Էլեկտրոնային նամակ ուղարկի հաճախորդների սպասարկման բաժնի պետին՝ տեղեկացնելով դեպքի մասին: Հաճախորդների սպասարկման բաժնի պետը պետք է տեղեկացնի գլխավոր հաշվապահին խնդրի մասին, որն իր հերթին հաշվեգրում է ավելացած գումարը՝ որպես կազմակերպության ֆինանսական պարտավորություն, որի համար հետագայում կարող է պահանջ ներկայացնել չպարգաբանված հաճախորդը:

Տարբերակ 4. Եթե գանձապահը «Գործառնական օր» համակարգ մուտքագրել է վճարվածից ավելի մեծ գումար, և հաճախորդը լքել է հաճախորդների սպասարկման սրահը

Լուծում Գանձապահը պետք է փորձի կապ հաստատել հաճախորդի հետ և տեղեկացնի նրան սխալի մասին և խնդրի հաճախորդին այցելել հաճախորդների սպասարկման սրահ և վերադարձնել վճարման փաստաթուղթը:

ա. Գանձապահը պետք է փորձի կապ հաստատել հաճախորդի հետ, խնդրի հաճախորդին վերադարձնել վճարման փաստաթուղթը և էլեկտրոնային նամակով տեղեկացնում է հաճախորդների սպասարկման բաժնի պետին և խնդրում է չեղարկել վճարումը, այնուհետև՝ մուտքագրելով ճիշտ գումարը վճարային փաստաթղթում:

բ. Եթե գանձապահը չի կարողանում գտնել հաճախորդին, ապա զեկուցագիր է ներկայացնում դեպքի մասին հաճախորդների սպասարկման բաժնի պետին, գլխավոր հաշվապահին և գործադիր տնօրենին, ինչպես նաև փոխհաստուցում է տարբերությունը իր հաշվին:

3. Գանձապահի կողմից հաճախորդի ամբողջ վճարված գումարի սխալ ուղղումը կոմունալ մի ծառայությանը, որը արդեն հաստատվել է հաճախորդների սպասարկման բաժնի պետի կողմից

Լուծում Հաճախորդների սպասարկման բաժնի պետը կապը է հաստատում համապատասխան օպերատորի հետ և խնդրում է ուղղել գործարքը, իսկ գանձապահ մուտքագրում է նոր տվյալները, որը հաստատվում է հաճախորդների սպասարկման բաժնի պետի կողմից և հաճախորդին տրամադրվում է վճարման մասին փաստաթղթերը:

4. Չեղարկել վճարումը՝ հաճախորդի պահանջի հիման վրա

Տարբերակ 5. Եթե հաճախորդը ցանկանում է «Գործառնական օր» համակարգում չեղարկել գործարքը՝ համակարգում արդեն իսկ հաստատված լինելու դեպքում **մինչ** հաճախորդների սպասարկման սրահից հեռանալը:

Լուծում 1.

ա. Գանձապահը պետք է պարզի պատճառը:

բ. Հաճախորդը պետք է լրացնի համապատասխան դիմում ձևը (հավելված 2) և ստորագրի այն:

գ. Հաճախորդների սպասարկման բաժնի պետը «Գործառնական օր» համակարգում պետք է չեղարկի վճարումը, տեղեկացնելով դրա մասին գլխավոր հաշվապահին:*

* Կանխիկի փոխհաստուցումը հնարավոր է միայն նույն օրը: Եթե հաճախորդը այլ օր է այցելում, ապա գործարքի չեղարկումը հնարավոր չէ:

6. Նախորդ ամսում կատարված սխալ վճարումներ

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

Եթե պահանջը ներկայացվում է նշված վերջնաժամկետներից հետո, գանձապահը խնդրում է Հաճախորդին կապ հաստատել անմիջականորեն համապատասխան կոմունալ ընկերության հետ:

Հաճախորդի կողմից կազմակերպությանը վճարման անճշտության վերաբերյալ դիմումի
օրինակելի ձև

Քաղ. _____

Հասցե _____

Հեռ. _____

(անձնագրի պատճեն կցվում է)

Ք. _____

«___» 20___ թ.

Դիմում

Ներկայացնողի ստորագրություն _____