

## ХЭРЭГЛЭГЧДЭД ӨГӨХ АМЛАЛТ

"Стор пэй ББСБ" ХХК нь хэрэглэгчид бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ авах бүхий л үе шатанд хялбар, ойлгомжтой, ил тод, найдвартай, аюулгүй хэрэглэгчийн туршлага мэдрүүлэхийг зорин ажиллана. Энэхүү амлалт нь бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний хөгжүүлэлт, харилцагчийн үйлчилгээ, дижитал сувгийн ажиллагаа, мерчант байгууллагатай хамтын ажиллагаа болон дотоод үйл ажиллагааны сайжруулалтад баримтлах хэрэглэгч төвт үндсэн зарчим байна.

- **Хялбар, хүртээмжтэй туршлага:** Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ нь ойлгомжтой, ашиглахад хялбар байх бөгөөд хэрэглэгчийн замналыг аль болох **богино, хүртээмжтэй байлгаж, бага** алхмаар хурдан, шуурхай, найдвартай үйлчилгээ авах **нөхцөлийг** бүрдүүлэхийг эрмэлзэнэ.
- **Ил тод, шударга харилцаа:** Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний нөхцөл, шимтгэл, төлбөр, эрх, үүрэг болон бусад шаардлагатай мэдээллийг хэрэглэгчдэд ойлгомжтой, ил тод байдлаар хүргэнэ.
- **Итгэлтэй, аюулгүй хэрэглээ:** Хэрэглэгчийн хувийн болон санхүүгийн мэдээлэл нь зохих түвшинд хамгаалагдсан, үйлчилгээ нь найдвартай, аюулгүй орчинд явагдаж гэдэгт итгэлтэй байх нөхцөлийг бүрдүүлнэ

Компани нь хэрэглэгчдэд аппликейшн, вебсайт болон бусад дижитал сувгаар дамжуулан бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ авах үйл явцыг хурдан, хялбар, хүртээмжтэй, аюулгүй, найдвартай байлгахыг зорино. Энэхүү амлалт нь дижитал сувгийн ашиглалт, тасралтгүй ажиллагаа, мэдээллийн ойлгомжтой байдал, өөртөө үйлчлэх боломж болон хэрэглэгчийн санал хүсэлтэд суурилсан сайжруулалтаар хэрэгжинэ. Үүнд:

- **Хялбар хүртээмжтэй дижитал хэрэглээ:** Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ болон дижитал сувгуудын ашиглалт нь ойлгомжтой, хялбар, хүртээмжтэй байх боломжийг бүрдүүлнэ.
- **Аюулгүй дижитал орчин:** Хэрэглэгчийн мэдээллийн нууцлал, аюулгүй байдлыг хамгаалагдсан байх нөхцөлийг бүрдүүлэхэд чиглэсэн систем, хяналт, хамгаалалтыг хэрэгжүүлнэ.
- **24/7 үйлчилгээ авах боломж:** Хэрэглэгчдэд аппликейшнээр дамжуулан өдөр, шөнийн аль ч цагт, долоо хоногийн бүх өдөр бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ авах боломжийг бүрдүүлнэ. Хэрэглэгчид өөрт тохиромжтой цагтаа аппликэйшныг ашиглан гүйлгээ хийх, мэдээлэл авах, үйлчилгээнд хамрагдах боломжтой байна.
- **Тасралтгүй сайжруулалт:** Хэрэглэгчийн санал хүсэлт, гомдол, үнэлгээнд үндэслэн дижитал бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний туршлагыг тогтмол сайжруулна.
- **Олон сувгаар дэмжлэг авах боломж:** Хэрэглэгч аппликейшн, вебсайт, чат, утас, и-мэйл, социал зэрэг сувгаар дэмжлэг авах боломжийг бүрдүүлнэ.

## ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЭРХ, ҮҮРЭГ

Хэрэглэгчийн эрх: Компани нь энэхүү бодлогын хүрээнд хэрэглэгчийн хууль ёсны эрх, ашгийг хүндэтгэж, хэрэглэгчид бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ болон дижитал сувгийг тэгш, хүртээмжтэй, ойлгомжтой нөхцөлөөр ашиглах боломжийг бүрдүүлнэ.

- Хэрэглэгч нь Компанийн санал болгож буй бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ болон дижитал сувгуудыг үйлчилгээний нөхцөлийн хүрээнд тэгш, хүртээмжтэй ашиглах эрхтэй.
- Хэрэглэгч нь өөрийн гүйлгээ, үйлчилгээний нөхцөл, төлбөр, шимтгэл болон бусад шаардлагатай мэдээллийг үнэн зөв, ойлгомжтой, ил тод авах эрхтэй.
- Хэрэглэгч нь үйлчилгээний чанар, дижитал сувгийн ашиглалт харилцаа болон үүссэн асуудалтай холбоотой (чат, утас, мэйл гэх мэт) санал хүсэлт, гомдол, талархал, үнэлгээг гаргаж, журмын дагуу шийдвэрлүүлэх эрхтэй.
- Хэрэглэгч нь өөрийн хувийн болон санхүүгийн мэдээллийг хууль тогтоомжид заасны дагуу чанд нууцалж, аюулгүй байдлыг нь бүрэн хангасан орчинд үйлчилгээ авахыг шаардах эрхтэй.

Хэрэглэгчийн үүрэг: Хэрэглэгч төвтэй, найдвартай, харилцан итгэлцэлд суурилсан дижитал орчныг бүрдүүлэхийн тулд хэрэглэгч дараах үүргийг хүлээнэ. Үүнд:

- Хэрэглэгч нь дижитал сувгуудад бүртгүүлэх, үйлчилгээ авах бүрдээ өөрийн хувийн болон санхүүгийн мэдээллийг үнэн зөв, бодитоор оруулах үүрэгтэй.
- Хэрэглэгч нь өөрийн нэвтрэх нэр, нууц үг, гүйлгээ баталгаажуулах код (ОТР) зэрэг бусад баталгаажуулалтын мэдээллийг хамгаалж, бусад задруулахгүй байх, алдахаас сэргийлэх, зөвшөөрөлгүй ашиглахаас урьдчилан сэргийлэх үүрэгтэй.
- Хэрэглэгч нь Стор пэй үйлчилгээг ашиглахдаа компанийн үйлчилгээний нөхцөл, холбогдох журам болон Монгол Улсын хууль тогтоомжийг чанд мөрдөнө.
- Хэрэглэгч нь өөрийн санхүүгийн бодит чадамжид тохируулан гүйлгээ хийх, авсан бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний төлбөрийг гэрээт хугацаанд нь хариуцлагатайгаар бүрэн төлөх үүрэгтэй.

Хэрэглэгчийн эрх, үүрэг, үйлчилгээ ашиглах нөхцөл, төлбөр тооцоо, хариуцлага болон бусад нарийвчилсан харилцааг Компанийн албан ёсны "Үйлчилгээний нөхцөл", холбогдох гэрээ, журам болон бусад дотоод баримт бичгээр зохицуулна.

## ҮЙЛЧИЛГЭЭ ХҮРГЭХ СУВГУУД

Компани нь хэрэглэгчийн туршлагын тасралтгүй байдлыг хангах зорилгоор Омничаннел үйлчилгээний зарчмыг баримтлаж, хэрэглэгчид мэдээлэл авах, бүтээгдэхүүн үйлчилгээ ашиглах, зөвлөгөө дэмжлэг авах, санал хүсэлт, гомдол гаргах боломжийг олон сувгаар бүрдүүлнэ.

Хэрэглэгч дараах сувгуудаар үйлчилгээ, мэдээлэл, зөвлөгөө, дэмжлэг авах, санал хүсэлт, гомдол гаргах боломжтой. Үүнд:

- Стор пэй аппликейшн,мэдэгдэл
- Лавлах дугаар: 7611-0111
- Албан ёсны и-мэйл хаяг: [Customer\\_voice@storepay.mn](mailto:Customer_voice@storepay.mn)
- Стор пэй албан ёсны сошиал суваг / Фейсбүүк чат, инстаграм хуудасны сэтгэгдэл/
- Storepay AI chat /In app AI Assistant/
- Цахим хуудас [www.storepay.mn](http://www.storepay.mn)
- Стор пэй хэрэглэгчдийн групп /Фейсбүүк/
- Мессеж

## САНАЛ ХҮСЭЛТ, ГОМДОЛ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ

Компани нь хэрэглэгчийн санал хүсэлт, гомдол, талархал, үнэлгээ болон үйлчилгээний сувгаар үүссэн мэдээллийг нэгдсэн байдлаар хүлээн авах, бүртгэх, ангилах, шалгах, шийдвэрлэх, хариу өгөх болон сайжруулалтад ашиглах процессыг хэрэгжүүлнэ. Үүнд:

- ❖ Хүлээн авах: Хэрэглэгчийн санал хүсэлт, гомдлыг дараах сувгаар хүлээн авна.
  - Хэрэглэгчтэй харилцах төв 7611-0111
  - Албан ёсны сошиал суваг /[\(18\) Facebook](#)/
  - Албан ёсны и-мэйл хаяг [customer\\_voice@storepay.mn](mailto:customer_voice@storepay.mn)
- ❖ Бүртгэх: Хэрэглэгчээс хүлээн авсан гомдлыг ангилан бүртгэнэ.
- ❖ Шалган, шийдвэрлэх: Хэрэглэгчийн гомдлыг холбогдох хэлтэст хуваарилж тухайн хэлтэс шалган шийдвэрлэнэ.
- ❖ Мэдээлэл хүргэх: Хариу мэдээллийг хэрэглэгчид хүргүүлнэ.
- ❖ Хяналт, сайжруулалт: Давтамж, шалтгааныг тогтмол дүн шинжилгээ хийж, үйлчилгээний чанар, дижитал сувгийн ажиллагаа, бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний сайжруулалт болон хэрэглэгчийн туршлагыг сайжруулахад ашиглана. Санал хүсэлт, гомдлын ангилал, шийдвэрлэх хугацаа, хариуцсан нэгж, шатлал, тайлагнал болон хяналттай холбоотой нарийвчилсан зохицуулалтыг Компанийн холбогдох дотоод журамд тусган мөрдөнө.