

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է
«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ խորհրդի
«16» նոյեմբերի 2023 թ.

թիվ 20 արձանագրության

N 15.3 արձանագրային որոշմամբ
Ա. Մոէկի




«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ


Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների
ներկայացման, քննման և պատասխանների տրամադրման
գործընթացի կառավարչական ակտ

Նախագիծը	Անուն/Ազգանուն	Պաշտոն	Ամսաթիվ	Ստորագրություն
ԿԱԶՄԵՑ	Ս. Մաճկայան	Տարածքային գարգացման դեպարտամենտի տնօրեն		
ՍՏՈՒԳԵՑ	Գ.Սուդյան	Մեթոդաբանության բաժնի պետ		
ՀԱՎԱՆՈՒԹՅԱՆ Է ԱՐԺԱՆԱՑԵԼ ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ «----» 2023թ	Գ. Թառումյան	Վարչության նախագահ		

Բ Ո Վ Ա Ն Դ Ա Կ ՈՒ Թ Յ ՈՒ Ն

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 2/28	

1.	ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	3
2.	ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ	3
3.	ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄԸ	6
4.	ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԱՌԱՐԿԱՆ	7
5.	ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ	7
5.1	<i>Բողոքների/դիմումների ներկայացման, ընդունման, քննության և պատասխանի տրամադրման կարգը</i>	<i>7</i>
5.2	<i>ՀՀ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննության ներքո գտնվող հաճախորդի կողմից բանկի դեմ ներկայացված պահանջի քննության եվ որոշումների կայացման կարգը</i>	<i>15</i>
5.3	<i>Տեղեկատվական շտեմարանի լրացման կարգը</i>	<i>17</i>
	Հավելված 1- Բողոքի ներկայացման հայտ	19
	Հավելված 2 - Բողոքի ներկայացման ստացական	22
	Հավելված 3 - Ինչ անել, թե բողոք ունեք	23
	Հավելված 4 - Հաճախորդներից ստացված բողոքների հաշվառման Տեղեկատվական շտեմարան	25
	Հավելված 5- Հայտարարություն	27
	Հավելված 6 - Հաճախորդներից ստացված բողոքի պատասխանի օրինակելի ձև	28

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 3/28	


1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1 «ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ «Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտը» Բանկի խորհրդի կողմից հաստատված ներքին իրավական ակտ է, որով սահմանվում են Բանկի կողմից ցանկացած կապի միջոցով (առձեռն Բանկում, փոստով, Բանկի ինտերնետային, սոցիալական կայքերի, բջջային հավելվածի, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի, Կենտրոնական բանկի կամ Զանգերի կենտրոնի միջոցով) ստացված բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և դրանց պատասխանների տրամադրման հետ կապված գործընթացը:
- 1.2 Կառավարչական ակտը սահմանում է Բանկի կողմից Հաճախորդին ծառայությունների մատուցման հետ կապված բողոքների, պահանջների քննության և դրանց հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացման կարգը, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրությամբ և/կամ Բանկի ներքին ակտերով պահանջվող Հաճախորդին տեղեկատվության տրամադրման դեպքերն ու կարգը: Բանկը, Հաճախորդի Բողոքն/Պահանջն/Դիմումն ուսումնասիրելիս, հիմնվում է դրա բազմակողմանի և լրիվ ուսումնասիրության, հիմնավորվածության (փաստացի հանգամանքների բացահայտման, Բողոքի/Պահանջի/Դիմումի առարկային համապատասխանության) և իրավաչափ լինելու (ՀՀ օրենսդրության նորմերին համապատասխանության) փաստի վրա:
- 1.3 Կառավարչական ակտն առնչվում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի, ՀՀ Կենտրոնական բանկի խորհրդի 28.07.2009թ. N 225-Ն որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04»-ի, «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ կանոնակարգ 8/07»-ի պահանջների հետ և բխում է Բանկի «Հաճախորդների սպասարկման քաղաքականությունից» (կող ՀՍ):


2. ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

2.1 Տերմիններ և հասկացություններ.


- 1 Բանկ - «ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ.
- 2 Կառավարչական ակտ - «ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ «Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ».
- 3 Պահանջ- «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն Հաճախորդի կողմից Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը Բանկի դեմ ներկայացվող պահանջ.

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 4/28	

- 4 Բողոք - Հաճախորդի կողմից կառավարչական ակտով սահմանված ուղիներից որևէ մեկով «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» օրենքի համաձայն ստացված գրավոր բողոք (Հավելված 1 /կող ՀՍ/Ա-002-01/), որն ուղղված է Բանկին, վերաբերվում է վերջինիս գործունեությանը և (կամ) նրա կողմից մատուցվող ծառայություններին և պրոդուկտներին և պարունակում է գույքային պահանջ (սյուժական բովանդակություն ունեցող և դրամական ձևով արտահայտվող պահանջ), ինչպես նաև Վարկային պատմության վերանայման համար ներկայացված «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» օրենքով սահմանված վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ կամ դրա հետ կապված պահանջների դեպքում բողոքներ, որոնք կարող են նաև լինել նաև ոչ գույքային բնույթի.
- 5 Դիմում - Ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձի, կամ Ա/Ձ-ի կողմից Բանկ ներկայացված գրավոր դիմում, որն ենթադրում է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններին և/կամ պրոդուկտներին վերաբերվող ընդհանուր տեղեկատվության ստացում, ինչպես նաև վերջիններիս հետ անուղղակիորեն կապված դժգոհությունների վերաբերյալ տեղեկատվության ստացում, որի համար Հաճախորդի կողմից ակնկալվում է լուծում և/կամ գրավոր պատասխան, որը չի պարունակում գույքային պահանջ.
- 6 Տեղեկատվական շտեմարան - Հաճախորդներից ստացված Բողոքի մասին տեղեկատվություն պարունակող էլեկտրոնային գրանցամտյան (Հավելված 4), որը լրացվում է Հաճախորդների փորձառության աշխատակցի կողմից եռամսյակային կտրվածքով՝ հայտնաբերված թերությունների մասով առաջարկությունների ներկայացման, Բանկում գործող գործընթացների արդյունավետության բարձրացման և բարելավման նպատակով:
- 7 Էլեկտրոնային տեղեկատվական շտեմարան - Հաճախորդներից ստացված Բողոքի/Դիմումի մասին տեղեկատվություն պարունակող էլեկտրոնային գրանցամտյան (Հավելված 4/1), որը լրացվում է Հաճախորդների փորձառության աշխատակցի կողմից օրական կտրվածքով հայտնաբերված թերությունների մասով առաջարկությունների ներկայացման, Բանկում գործող գործընթացների արդյունավետության բարձրացման և բարելավման նպատակով.
- 8 Համակարգ-Բանկում գործող էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառության համակարգ.
- 9 Հաճախորդ - Ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, անհատ ձեռնարկատեր, կամ Հաճախորդի անունից հանդես եկող լիազորված անձ, ով օգտվում է կամ հետաքրքրված է Բանկի ծառայություններով կամ որին Բանկը մատուցում է ծառայություններ, ով ներկայացրել է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների կամ ապահովման միջոցի հետ կապված խնդրանք, բողոք, պահանջ,
- 10 Բողոքի քննության գործընթաց - գործընթաց, որը ներառում է Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացումից հետո Բանկի կողմից Բողոքի ընդունումը, ուսումնասիրումը, որոշում կայացնելը, ներառյալ՝ այդ ընթացքում Բողոքի հետ կապված Հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը: Ընդ որում, սույն կետի իմաստով, Հաճախորդի կողմից Բանկին Բողոքի ներկայացում է համարվում նաև այն, երբ Հաճախորդի համաձայնությամբ այդ բողոքը Բանկին ներկայացվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 5/28	

- 11 Մասնաճյուղ (Մ/ճ) - Բանկի տարածքային ստորաբաժանում, ինչպես նաև կառավարչական ակտի իմաստով՝ Բանկի Գլխամասային գրասենյակի Հաճախորդների սպասարկման բաժին.
- 12 Տարածքային զարգացման դեպարտամենտի (ՏՀԴ) պատասխանատու աշխատակից - ՏՀԴ աշխատակից, ով պատասխանատու է Բողոքների/դիմումների ընդունման, ուսումնասիրման և պատասխան տրամադրելու գործընթացի համար.
- 13 Մասնաճյուղի (Մ/ճ) կամ Գլխամասային գրասենյակի (ԳԳ) պատասխանատու աշխատակից - Մ/ճ կառավարչի կամ Գործառնական վարչության պետի հրամանով կամ կարգադրությամբ նշանակված Մ/ճ կամ ԳԳ աշխատակից, ով պատասխանատու է Հաճախորդներից Բողոքների/Դիմումների ընդունման, դրա հետ կապված նրանց աջակցման հետ, ով իր իրավասության շրջանակներում փորձում է կարգավորել Բողոքում/Դիմումում ներկայացված խնդիրը, իսկ Հաճախորդի կողմից բանավոր պարզաբանմամբ և/կամ խնդրի կարգավորմամբ բավարարված չլինելու դեպքում ընդունում է գրավոր Բողոք/Դիմում,
- 14 Աշխատակազմի պատասխանատու ստորաբաժանումը- պատասխանատու է հետևյալի համար.
- 1) Բանկի՝ info@amiobank.am էլեկտրոնային հասցեին մինչև ժամը 14:00-ն ուղարկված Բողոքը/Դիմումը մուտքագրել Համակարգ և ոչ ուշ քան այն ստանալու օրվա ավարտն ուղարկել Տարածքային զարգացման դեպարտամենտի տնօրենին, իսկ դրանից հետո ստացված նամակները, ոչ ուշ քան մյուս աշխատանքային օրը ժամը 14:00՝ այդ մասին տեղեկացնելով Աշխատակազմի ղեկավարին,
 - 2) Բանկի Մասնաճյուղերի կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից մինչև ժամը 14:00 ուղարկված Բողոքը/Դիմումը մուտքագրել Համակարգ և ոչ ուշ քան այն ստանալու օրվա ավարտն ուղարկել Տարածքային զարգացման դեպարտամենտի տնօրենին, իսկ դրանից հետո ստացված նամակները, ոչ ուշ քան մյուս աշխատանքային օրը ժամը 14:00-ին՝ այդ մասին տեղեկացնելով Աշխատակազմի ղեկավարին,
 - 3) Կենտրոնական բանկի կողմից ուղարկված Բողոքը/Դիմումը կամ Հաճախորդի Բողոքի/Դիմումի վերաբերյալ Բանկային գաղտնիքն ուղարկել Տարածքային զարգացման դեպարտամենտի տնօրենին՝ այդ մասին տեղեկացնելով Աշխատակազմի ղեկավարին:
- 15 Ձանգերի կենտրոնի պատասխանատու աշխատակից – Տարածքային զարգացման դեպարտամենտի Մասնաճյուղային ցանցի զարգացման վարչության Ձանգերի կենտրոնի համապատասխան աշխատող, ով պատասխանատու է ստացված զանգերն ընդունելու, Հաճախորդների կողմից ներկայացված դժգոհությունները և /կամ անհամաձայնությունները գրանցելու և ՏՀԴ պատասխանատու աշխատակցին մինչև նույն օրվա ավարտը ներկայացնելու համար.
- 16 Քարտերի քաշման և հեռահար սպասարկման քաժնի աշխատակից- ՔԲՀՍԲ պատասխանատու աշխատակից ով պատասխանատու է Հաճախորդների կողմից ներկայացված պլաստիկ քարտերի գործարքների հետ կապված Բողոքին ընթացք տալու համար,
- 17 Շահագրգիռ ստորաբաժանում - Բանկի կառուցվածքային ինքնուրույն կամ տարածքային ստորաբաժանում կամ ստորաբաժանումներ, որի (որոնց)

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՄ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 6/28	

գործառնություններին է առնչվում Բանկի կողմից ստացված համապատասխան Բողոքը.
 18 MS Outlook - Բանկի աշխատակիցների էլեկտրոնային հասցեները պարունակող էլեկտրոնային փոստի ծրագիր, որով ուղարկվում և ստացվում են էլեկտրոնային նամակներ:

19 Ֆինանսական համակարգի հաշտարար - «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով վերապահված լիազորություններն իրացնելու միջոցով Հաճախորդների կողմից Բանկի դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ:

2.2 Հապավումներ.

- 1 ԻԾ - Իրավաբանական ծառայություն.
- 2 ՏՁԴ - Տարածքային զարգացման դեպարտամենտ.
- 3 ՔԲՀԱԲ - Քարտերի բաշխման և հեռահար սպասարկման բաժին:

3. ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄԸ

3.1 Կառավարչական ակտը մշակվել է Տարածքային զարգացման դեպարտամենտի կողմից, քննարկվել՝ Բանկի բոլոր կառուցվածքային ինքնուրույն և տարածքային ստորաբաժանումների և ստուգվել՝ Մեթոդաբանության բաժնի կողմից:


3.2 Կառավարչական ակտի կիրարկման պատասխանատուն է Տարածքային զարգացման դեպարտամենտը և Շահագրգիռ ստորաբաժանումները: Կառավարչական ակտի պահանջները տարածվում են Բանկի բոլոր տարածքային և կառուցվածքային ստորաբաժանումների վրա՝ Կառավարչական ակտով սահմանված գործընթացներում իրենց ընդգրկվածության մասով:

3.3 Կառավարչական ակտում փոփոխությունները և/կամ լրացումները կարող են հաստատվել Բանկի խորհրդի որոշմամբ՝ Բանկի վարչության, Վարչության նախագահի, կառուցվածքային ինքնուրույն ստորաբաժանումների ղեկավարների առաջարկով կամ ՀՀ գործող օրենսդրության պահանջով: Առաջարկությունների ներկայացման ընթացակարգը սահմանվում է Բանկի «Գործավարության կարգով» /կող ՓԻ/Կ-01/: Կառավարչական ակտը պետք է վերանայվի Բանկի գործունեության միջավայրի փոփոխությանը զուգընթաց, բայց ոչ պակաս, քան տարին մեկ անգամ:

3.4 Կառավարչական ակտն ուժի մեջ է մտնում 2023թ Նոյեմբերի 20-ից:

3.5 Կառավարչական ակտն ուժի մեջ մտնելու պահից ուժը կորցրած է ճանաչվում Բանկի խորհրդի կողմից 2022 թվականի սեպտեմբերի 6-ի թիվ 158-Լ որոշմամբ հաստատված «ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ «Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտի» 2.6 տարբերակը:

3.6 Կառավարչական ակտը հանդիսանում է հանրամատչելի փաստաթուղթ և «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 7/28	

սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04»-ի ուժով տրամադրվում է Բանկի Հաճախորդներին՝ վերջիններիս պահանջով, ինչպես նաև տեղադրվում է Բանկի ինտերնետային կայքում: Բանկն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել ֆինանսական կազմակերպությունը բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

4. ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԱՌԱՐԿԱՆ

4.1 Կառավարչական ակտի առարկան է.

- *Բողոքների/դիմումների ներկայացման, ընդունման, քննության և պատասխանի տրամադրման կարգը*
- *ՀՀ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննության ներքո գտնվող հաճախորդի կողմից բանկի դեմ ներկայացված պահանջի քննության ել որոշումների կայացման կարգը*
- *Տեղեկատվական շտեմարանի լրացման կարգը*

5. ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ

5.1 Բողոքների/դիմումների ներկայացման, ընդունման, քննության և պատասխանի տրամադրման կարգը


5.1.1 Բողոքների ներկայացման կարգը

5.1.1.1 Բանկի Մասնաճյուղերի սպասարկման սրահներում Հաճախորդի համար տեսանելի և հասանելի վայրում, առանձին թերթիկների ձևով, ինչպես նաև Բանկի ինտերնետային կայքում պետք է տեղադրված լինեն, հետևյալ փաստաթղթերը.

- 1) «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 3 /կող ՀՍ/Ա-002-03/),
- 2) Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 1 /կող ՀՍ/Ա-002-01/),
- 3) Հայտարարություն (Հավելված 5 /կող ՀՍ/Ա-002-05/) այն մասին, որ Հաճախորդը ցանկության դեպքում կարող է պահանջել Կառավարչական ակտը և մանրամասն ծանոթանալ վերջինիս դրույթներին: Հայտարարության մեջ նաև նշվում է Չանգերի կենտրոնի հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային հասցեն:

5.1.1.2 Բանկի ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի Բողոքը/Դիմումը կամ ում Հաճախորդը հայտնել է Բողոք/Դիմում ներկայացնելու ցանկություն, Հաճախորդին ուղղորդում է ՏՀԴ և/կամ Մ/Ճ պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում վերջիններիս հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

5.1.1.3 Բողոքի/Դիմումի հետ կապված հարցերի խոսակցությունը ձայնագրվելու դեպքում ՏՀԴ, ՔԲՀՄԲ, Չանգերի կենտրոնի պատասխանատու աշխատակիցներն այդ մասին

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 8/28	

Նախապես տեղեկացնում են Հաճախորդին:


5.1.1.4 Բողոքը համարվում է պատշաճ ներկայացված, եթե բավարարում է ներքոնշյալ պայմաններին՝

- 1) Ֆիզիկական անձի կամ նրա ներկայացուցչի կողմից ներկայացված բողոքը պետք է առնվազն ներառի հետևյալ պարտադիր վավերապայմանները.
 - Հաճախորդի անունը, ազգանունը,
 - Նրա հետադարձ կապի միջոցները (օրինակ՝ անձնագրային տվյալներ, բնակության վայրը, էլեկտրոնային հասցեն, հեռախոսահամարը),
 - Բողոքի նկարագրությունը,
 - Ստորագրությունը:
- 2) Եթե բողոքը ներկայացվել է ֆիզիկական անձ Հաճախորդի ներկայացուցչի կողմից, ապա Բողոքը պետք է ներառի նաև ներկայացուցչի անունը, ազգանունը, անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալները, հետադարձ կապի միջոցները, ինչպես նաև իրավասությունները հավաստող լիազորագիրը՝ կազմված և վավերացված Կառավարչական ակտի 5.1.1.9. Ենթակետի պահանջներին համապատասխան՝ լիազորված անձի իրավասությունների հստակ սահմանմամբ:
- 3) Իրավաբանական անձի կամ անհատ ձեռնարկատիրոջ (այսուհետ՝ Ա/Ձ) կողմից ներկայացված Բողոքը պետք է առնվազն ներառի հետևյալ պարտադիր վավերապայմանները. իրավաբանական անձի կամ Ա/Ձ-ի անվանումը, հետադարձ կապի միջոցները, Բողոքը ներկայացրած իրավասու անձի տվյալները, ստորագրությունը, հարկ վճարողի հաշվառման համարը (ՀՎՀՀ), ինչպես նաև Բողոքի նկարագրությունը և որպես լրացուցիչ պայման՝ Բողոքը ներկայացրած իրավասու անձի անունը, ազգանունը, անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալները, պաշտոնը տվյալ իրավաբանական անձի կամ Ա/Ձ-ի մոտ (առկայության դեպքում):

Պատշաճ ներկայացված Բողոքների ընդունումն ու ընթացքավորումը Բանկի կողմից մերժվել չեն կարող: Հաճախորդի կողմից ոչ պատշաճ ներկայացված, սակայն Պատասխանատու աշխատողի կողմից ընդունված Բողոքները չեն ընթացքավորվում:

5.1.1.5 Բանկին Բողոք/Դիմում ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդը կարող է.

- 1) առձեռն նամակի կամ լրացված Բողոքի/Դիմումի տեսքով այն ներկայացնել Մասնաճյուղ, որն ընդունում է Մ/ճ պատասխանատու աշխատողը կամ Մասնաճյուղում լրացնել Բողոքի/Դիմումի հայտը (Հավելված 1 /կող ՀՍ/Ա-002-01/, Ենթահավելված 1/1), որտեղ Մ/ճ պատասխանատու աշխատակցի կողմից լրացվում է Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն՝ Ստացական, (Հավելված 1 /կող ՀՍ/Ա-002-01/ կամ Հավելված 2 /կող ՀՍ/Ա-002-02/),
- 2) ուղարկել փոստով Բանկի իրավաբանական հասցեին, որի դեպքում Աշխատակազմի պատասխանատու ստորաբաժանումը Բողոքը/Դիմումն ընդունում և ուղարկում է ՏՀԴ Կառավարչական ակտի 2.1 բաժնի 14 ենթակետի պահանջների համաձայն.
- 3) Բանկի պաշտոնական կայքից ներբեռնել Բողոքի/Դիմումի հայտը (Հավելված 1 /կող ՀՍ/Ա-002-01/, Ենթահավելված 1/1), լրացնել և ստորագրված տարբերակն ուղարկել Բանկի էլեկտրոնային

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 9/28	


<https://www.amiobank.am/am/legal-documents/client-rights>,

Complaint@amiobank.am հասցեներին կամ ինտերնետային կայքի՝ www.amiobank.am «Առցանց բողոք» բաժնի միջոցով ներբեռնել, կամ թղթային տարբերակը ներկայացնել Բանկ.

- 4) դիմել 010-59-20-20 և 010-59-20-19 հեռախոսահամարով Բանկի Զանգերի կենտրոն: Զանգերի կենտրոնի աշխատակիցը Հաճախորդի բանավոր Բողոքը/Դիմումը հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում բանավոր ներկայացնում է Կառավարչական ակտի 5.1.1.6-րդ ենթակետով սահմանված տեղեկատվությունը՝ ուղղորդելով Հաճախորդին մոտենալ իրեն հարմար Մասնաճյուղ և ներկայացնել Կառավարչական ակտի 5.1.1.4 ենթակետով սահմանված պահանջներին համապատասխան Բողոք/Դիմում կամ Բողոք/Դիմում ներկայացնել էլեկտրոնային տարբերակով,
- 5) Բողոքը/Դիմումը ներկայացնել այլ՝ Բանկի կողմից սպասարկվող էլեկտրոնային հեռահար եղանակով (բջջային հավելված, սոցիալական կայքեր, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն)
- 6) Բողոքը ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով: Բողոքը ստանալու և պատասխանը էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում, ՏԶԴ խատասխանատու աշխատակիցը Բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը Հաճախորդի՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված Բողոքում նշված էլեկտրոնային հասցեին կամ էլեկտրոնային կապի ցանկացած այլ եղանակով (բջջային հավելված, սոցիալական կայքեր, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն, եթե Բանկը սպասարկում է տվյալ հեռահար ուղին) Հաճախորդին է ուղարկում Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն՝ Ստացական, (Հավելված 2 /կող ՀՍ/Ա-002-02/), որում նշվում է Բողոքը ստանալու ամսաթիվը, Բողոքի նույնականացման, ինչպես նաև այն մասին, որ Բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով կամ էլեկտրոնային եղանակով), ներկայացնելու դեպքում, որ Հաճախորդը կարող է ստանալ սույն Կառավարչական ակտը և կցում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 3 /կող ՀՍ/Ա-002-03/):

5.1.1.6 Բողոք ներկայացնելու ցանկություն հայտնած Հաճախորդը տեղեկացվում է, որ Բողոքը համարվում է ստացված, եթե այն Հաճախորդի կողմից ներկայացվում է գրավոր (առձեռն, փոստով, ինչպես նաև էլեկտրոնային եղանակով (բջջային հավելված, Բանկի ինտերնետային կայք, սոցիալական կայքեր, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն), վերջինիս կողմից ստորագրված բնօրինակ կամ տեսաներածված (սքանավորված) պատճենը ներկայացնելու դեպքում՝ ներառելով Կառավարչական ակտի 5.1.1.4 ենթակետում սահմանված վավերապայմանները, բացի այդ, նրան տրամադրվում է նաև «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 3 /կող ՀՍ/Ա-002-03/), Բողոքի/Դիմումի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 1 /կող ՀՍ/Ա-002-01/, ենթահավելված 1/1) և տեղեկացվում է, որ Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել Բողոքների քննության Կառավարչական ակտը: Բանկը կարող է նաև Հաճախորդին նշված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:

5.1.1.7 Կառավարչական ակտի 5.1.1.5 ենթակետով նախատեսված եղանակներից

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 10/28	

ցանկացածով Բողոք ներկայացրած Հաճախորդին Բողոքն ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, նույն եղանակով ՏԶԴ պատասխանատու աշխատակցի կողմից ուղարկվում է Բողոքի ընդունման վերաբերյալ ստացական՝ համաձայն Ենթահավելված 1/1, երբ Բողոքի հայտը լրացվում է հենց Մասնաճյուղում/Գլխամասային գրասենյակում, ապա Ենթահավելված 1/1 տրամադրվում է տեղում Մ/Ճ պատասխանատու աշխատակցի կողմից: Ստացականում նշվում է:

- 1) Բողոքի ընդունման օրը,
- 2) Բողոքն ընդունող աշխատակցի անունը, ազգանունը, ստորագրությունը,
- 3) Բողոքի նույնականացման հերթական համարը,
- 4) Բողոքն ընդունող Մասնաճյուղի/Բանկի ստորաբաժանման անվանումը,
- 5) Բողոքի պատասխանի տրամադրման ժամկետները՝ կախված Բողոքի/Դիմումի տեսակից:


5.1.1.8 Կառավարչական ակտի 5.1.1.4 ենթակետով նշված պարտադիր վավերապայմաններից որևէ մեկի բացակայության դեպքում Բողոքը համարվում է անանուն/չստացված և ենթակա չէ գրանցման, քննության:

5.1.1.9 Բողոքը/Դիմումը Հաճախորդի ներկայացուցչի/լիազորված անձի (փաստաբանի կամ այլ լիազորված անձի) կողմից ներկայացնելու դեպքում ներկայացված լիազորագիրը պետք է պատշաճ վավերացված լինի նոտարի, հյուպատոսի կամ ՀՀ Քաղաքացիական օրենսգրքի 321-րդ հոդվածի 3-րդ կետի դրույթներով նախատեսված անձանց կողմից և պարունակի Բանկ դիմելու, Բողոք/Դիմում ներկայացնելու և Բողոքի/Դիմումի հետ կապված գործողությունների հստակ նկարագիր:

5.1.1.10 Հաճախորդի կողմից ցանկացած կապի միջոցով ներկայացված Բողոքի/Դիմումի ստացման պահ է համարվում Բանկում Բողոքը/Դիմումը ստանալու օրը: Էլեկտրոնային (ինտերնետի) եղանակով ստացված Բողոքներն ընդունված են համարվում դրանց փաստացի ընդունման (ընթերցման) օրվանից: Փոստով ստացված Բողոքներն ընդունված են համարվում դրանք Բանկ մուտքագրելու օրը: Զանգերի կենտրոնի պատասխանատու աշխատակցի կողմից ստացված Բողոքներն ընդունված են համարվում դրանց ստացման և գրանցման օրվանից: Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է Կառավարչական ակտի 5.1.1.4 ենթակետով սահմանված պահանջներին, Բանկն այն դիտարկում է որպես Բողոք՝ անկախ այդ գրության անվանումից և տալիս է վերջնական պատասխան օրենսդրությամբ սահմանված կարգով և ժամկետներում:

5.1.2 Բողոքների ընդունման և գրանցման կարգը

5.1.2.1 Մասնաճյուղերի տարածքում Հաճախորդի կողմից առձեռն ներկայացված Բողոքները/Դիմումները յուրաքանչյուր օր հավաքագրվում են Մ/Ճ պատասխանատու աշխատակցի կողմից և ստացված Բողոքի/Դիմումի սքան-պատճենը ստացականի պատճենի հետ միասին MS OutLook-ով և/կամ Համակարգով ոչ ուշ քան այն ստանալու օրվա ավարտն ուղարկվում են Աշխատակազմ: Բողոքների/Դիմումների բնօրինակներն անհրաժեշտ է հաշվառել գրանցամատյանում և հավաքագրել արագակարում:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՄ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 11/28	

5.1.2.2 Էլեկտրոնային (բջջային հավելված, սոցիալական կայքեր, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն) միջոցով և Բանկի (complaint@amiobank.am) ինտերնետային կայքով ներկայացված Բողոքները/Դիմումները ոչ ուշ քան նույն աշխատանքային օրվա ավարտը ստացող ստորաբաժանման կողմից հասցեագրվում են ՏՁԴ:

5.1.2.3 Մասնաճյուղերից ստացված բողոք/դիմումները, ինչպես նաև info@amiobank.am, Էլեկտրոնային հասցեին ուղղված դիմում/ բողոքները Բանկի Գլխամասային գրասենյակ ներկայացված (Վարչության նախագահին հասցեագրված) թղթային Դիմումները և Բողոքները գրանցվում են Աշխատակազմի (Ընդհանուր փաստաթղթաշրջանառության բաժնի) կողմից և Համակարգի միջոցով հասցեագրվում ՏՁԴ:


5.1.2.4 Հաճախորդի կողմից էլեկտրոնային կամ այլ հեռահար եղանակով ներկայացված Բողոքը սույն Կառավարչական ակտի 5.1.1.4 ենթակետով սահմանված պահանջներին չհամապատասխանելու դեպքում, այն ստանալուց հետո ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, ՏՁԴ պատասխանատու աշխատակիցը պատասխան նամակով Հաճախորդին տրամադրում է Կառավարչական ակտի 5.1.1.6 ենթակետով սահմանված տեղեկություններն ու փաստաթղթերը:

5.1.2.5 Ձանգերի կենտրոնի պատասխանատու աշխատակցի կողմից ստացված բոլոր Բողոքների/Դիմումների հեռախոսազանգերը ձայնագրվում են օպերատորի համակարգչի միջոցով՝ անհրաժեշտության դեպքում այն հետագայում օգտագործելու նպատակով: Ձայնագրման փաստի մասին Ձանգերի կենտրոնի պատասխանատու աշխատակիցը նախապես տեղեկացնում է Հաճախորդին: Բոլոր հեռախոսազանգերի ձայնագրությունների պահպանման ժամկետ է սահմանվում առնվազն 1 (մեկ) տարի, իսկ Բողոքների և այլ վիճահարույց հարցերի վերաբերյալ հեռախոսազանգերի ձայնագրությունները՝ առնվազն 3 (երեք) տարի:

5.1.3 Բողոքների/Դիմումների քննության գործընթացը

5.1.3.1 Բանկը պարտավոր է քննել Հաճախորդի Բողոքը, եթե այն համապատասխանում է Կարգում նշված վավերապայմաններին և ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

5.1.3.2 Բողոքների/Դիմումների դեպքում ՏՁԴ պատասխանատու աշխատակիցը ստացված Բողոքն/Դիմումն MS Outlook-ով և/կամ Համակարգի միջոցով հասցեավորում է դրանում նշված փաստական տվյալներին և հանգամանքներին տիրապետող Բանկի բոլոր Շահագրգիռ ստորաբաժանումներին: Շահագրգիռ ստորաբաժանումները պարտավոր են մանրամասն ուսումնասիրել Բողոքը/Դիմումը և առավելագույնը 2 (երկու) աշխատանքային օրվա ընթացքում, իսկ լրացուցիչ տեղեկատվության ստացման անհրաժեշտության դեպքում՝ 4 (չորս) աշխատանքային օրվա ընթացքում ՏՁԴ պատասխանատու աշխատակցին էլեկտրոնային եղանակով (MS Outlook-ով) ներկայացնել գրավոր պարզաբանումներ, բացատրություններ, տեղեկություններ, ինչպես նաև ամբողջական և լրիվ ծավալով տրամադրել խնդրին առնչվող բոլոր տեսաներածված (սքանավորված) փաստաթղթերը:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 12/28	

5.1.3.3 Շահագրգիռ ստորաբաժանումների ղեկավարներն իրենց իրավասությունների շրջանակներում պարտավոր են՝


- 1) իրականացնել Բողոքների/Դիմումների բազմակողմանի, լրիվ և օբյեկտիվ ուսումնասիրություն.
- 2) ՏՁԴ ներկայացնել Հաճախորդների Բողոքների/Դիմումների ուսումնասիրության արդյունքները և բացատրությունները.
- 3) իրականացնել Հաճախորդների Բողոքների/Դիմումների առաջացման/ծագման պատճառների վերացմանն ուղղված գործողություններ:

5.1.3.4 Բողոքների/Դիմումների ուսումնասիրման փուլում օրենսդրության, իրավական ակտերի կամ պայմանագրերի պայմանների մեկնաբանման, ինչպես նաև դրանց ոչ բավարար հստակության, տարաբնույթ ընկալման դեպքերում ՏՁԴ-ն համապատասխան իրավական հարցադրումը՝ վերոնշյալ նորմերի կամ պայմանագրերի պայմանների իր մեկնաբանությամբ ուղարկում է ԻԾ՝ կարծիքի տրամադրման նպատակով: Ընդ որում, սույն մասում նշված իրավական հարցադրման մեջ ՏՁԴ-ի մեկնաբանության բացակայության դեպքում Իրավաբանական ծառայության կողմից իրավական հարցադրումը թողնվում է առանց քննության: ԻԾ-ն ներկայացնում է իր դիրքորոշումը՝ հարցադրումը ստանալուց հետո 2 (երկու) աշխատանքային օրվա, իսկ լրացուցիչ տեղեկատվության ստացման անհրաժեշտության դեպքում՝ 4 (չորս) աշխատանքային օրվա ընթացքում:

5.1.3.5 Շահագրգիռ ստորաբաժանումների և/կամ ԻԾ կողմից տրամադրված տեղեկատվության հիման վրա ՏՁԴ պատասխանատու աշխատակցի կողմից Բողոքի/Դիմումի ուսումնասիրության արդյունքում կազմվում է եզրակացություն՝ էլեկտրոնային նամակի տեսքով:

5.1.3.6 Այն դեպքում, երբ անհրաժեշտ է լինում կատարել բանկային ծառայությունների և պրոդուկտների գծով թույլ տրված թերությունների կամ տեխնիկական սխալների հետևանքով գումարի ճշտագրում/հետ վերադարձ կամ վարկային պատմության վերանայում, ապա ՏՁԴ կողմից կազմվում է գումարի ճշգրտման/հետ վերադարձման կամ վարկային վերանայման վերաբերյալ էլեկտրոնային նամակ, որն ուղարկվում է ՏՁԴ տնօրենի/ՌԿՅԴ տնօրենի կամ հրամանով վերջինիս փոխարինողի համաձայնեցմանը: Համաձայնեցված էլեկտրոնային նամակը Համակարգի և/կամ MS Outlook-ի միջոցով ուղարկում է համապատասխան ստորաբաժանմանը՝ համապատասխան ուղղիչ ձևակերպումներն իրականացնելու համար, որոնք պետք է կատարվեն նամակը ստանալու պահից առավելագույնը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ այդ մասին MS Outlook-ով և/կամ Համակարգով տեղեկացնելով ՏՁԴ պատասխանատու աշխատակցին՝ Հաճախորդին պատասխանելու նպատակով: Այն դեպքում, երբ.

- բանկային ծառայությունների և պրոդուկտների գծով գումարի ճշտագրում/հետվերադարձի գումարը չի գերազանցում 10,000 ՀՀ դրամ գումարը, էլեկտրոնային նամակը համաձայնեցվում է ՏՁԴ տնօրենի կամ հրամանով վերջինիս փոխարինողի կողմից,
- բանկային ծառայությունների և պրոդուկտների գծով գումարի ճշտագրում/հետ վերադարձի գումարը գերազանցում է 10,000 ՀՀ դրամ գումարը և պակաս է

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կոդ ՀՍ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 13/28	

1,000,000 ՀՀ դրամ գումարից, ՏՀԴ տնօրենի կամ հրամանով վերջիններիս փոխարինողի համաձայնեցված էլեկտրոնային նամակն և բոլոր փաստաթղթային հիմնավորումները Համակարգի և/կամ MS Outlook-ի միջոցով ուղարկում է ՌԿՀԴ տնօրենի կամ հրամանով վերջինիս փոխարինողի համաձայնեցմանը,

- բանկային ծառայությունների և պրոդուկտների գծով գումարի ճշտագրուման/հետ վերադարձի գումարը գերազանցում է 1,000,000 ՀՀ դրամը, ապա հարցը ներկայացվում է Բանկի վարչությանը՝ Բողոքի վերաբերյալ որոշման կայացման նպատակով,
- բանկային ծառայությունների և պրոդուկտների գծով գումարի ճշտագրուման/հետ վերադարձի գումարի որոշման հետ կապված առկա է ՏՀԴ տնօրենի և ՌԿՀԴ տնօրենի կամ հրամանով վերջիններիս փոխարինողների տարաձայնություն, ապա հարցը ներկայացվում է Բանկի վարչությանը՝ Բողոքի վերաբերյալ որոշման կայացման նպատակով:


5.1.3.7 Բողոքի քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջվել այնպիսի փաստաթղթեր.

- 1) որոնք անհրաժեշտ չեն Բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ
- 2) որոնք հասանելի են Բանկին տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով:

5.1.4 Բողոքների/դիմումների պատասխանների տրամադրումը


5.1.4.1 Բողոքը ՏՀԴ պատասխանատու աշխատակցի կողմից ուսումնասիրվում, քննվում և պատասխան է տրամադրվում Հաճախորդին Բողոքի՝ Բանկ մուտքագրվելու օրվանից ոչ ուշ, քան 10-րդ (տասներորդ) աշխատանքային օրը:

5.1.4.2 ՏՀԴ պատասխանատու աշխատակիցը Բողոքին/Դիմումին առնչվող և վերաբերելի բոլոր փաստաթղթերն ու տեղեկություններն ամբողջական ծավալով ստանալուց հետո ուսումնասիրում, կազմում և վարչության նախագահի կողմից լիազորված անձանց ստորագրմանն է ներկայացնում թղթային և/կամ համակարգի միջոցով էլեկտրոնային եղանակով իր կողմից նշագրված պատասխան գրության նախագիծը: Նամակը ստորագրվելուց հետո պատասխան նամակի հիմքը թղթային/համակարգի միջոցով էլեկտրոնային եղանակով ներկայացնում են Աշխատակազմի Ընդհանուր փաստաթղթաշրջանառության բաժին՝ ելքագրման ամսաթիվը և ելքի համարը նշելու նպատակով: Ընդ որում, այն ստորաբաժանումները, որոնք կարծիք են տրամադրել Բողոքի/Դիմումի վերաբերյալ, նույնպես հաստատում/նշագրում են պատասխան նամակի նախագիծը՝ թղթային կամ էլեկտրոնային համակարգի միջոցով: Աշխատակազմի Ընդհանուր փաստաթղթաշրջանառության բաժնի համապատասխան աշխատակիցն ելքագրման ամսաթիվը և համարը նշելուց հետո, պատասխան գրության պատճենը և հիմքը կարում է իր մոտ, իսկ պատասխան գրությունը տրամադրում է ՏՀԴ պատասխանատու աշխատակցին՝ Հաճախորդին ուղարկելու համար: Ելքային փաստաթղթերի հետ կապված այլ գործընթացները կարգավորվում են Բանկում գործող փաստաթղթաշրջանառության ընդհանուր

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 14/28	

կանոնների համաձայն:

- 5.1.4.3 ՏՁԴ պատասխանատու աշխատակիցը Բողոքի/Դիմումի պատասխանների սքան-պատճենները և բոլոր հիմքերը մուտքագրում է Համակարգ: Պատասխանը Հաճախորդին տրամադրվում է այն եղանակով, որով ստացվել է Բողոքը, եթե Հաճախորդը պատասխանն ստանալու այլ եղանակ չի նշել Բողոքում:
- 5.1.4.4 Այն դեպքում, երբ Հաճախորդը ցանկություն է հայտնել պատասխանը ստանալ առձեռն եղանակով, Բողոքի պատասխանները փակ ծրարով Հաճախորդներին առձեռն տրամադրվում է շահագրգիռ Մասնաճյուղի կամ Գլխամասային գրասենյակի կողմից՝ ապահովելով պատասխանի կրկնօրինակի վրա ստացման փաստը հաստատող գրություն, Հաճախորդի ստորագրությունը, անունը, ազգանունը, ամսաթիվը:
- 5.1.4.5 Մասնաճյուղում բանավոր եղանակով պատասխանի տրամադրման դեպքում, եթե Հաճախորդը բավարարված է լինում բանավոր պատասխանով, Հաճախորդը Բողոքի/Դիմումի վրա նշում է «Բավարարված եմ բանավոր պատասխանով» նշագրումը, ինչպես նաև նշում է ամսաթիվը, անունն ու ազգանունը և ստորագրում,
- 5.1.4.6 Հաճախորդի ներկայացուցչին պատասխանն առձեռն տրամադրվում է ներկայացուցչին անձը հաստատող փաստաթղթով նույնականացնելուց և համապատասխան իրավասությունները հավաստող փաստաթղթին ծանոթանալուց (ներկայացուցչից վերցվում է անձը հաստատող փաստաթղթի և համապատասխան իրավասությունները հավաստող փաստաթղթի (լիազորագիր, որոշում և այլն) պատճենները) հետո՝ պատասխանի ստացման փաստը հավաստող մակագրությամբ,
- 5.1.4.7 Էլեկտրոնային եղանակով (բջջային հավելված, ինտերնետային կայք, սոցիալական կայքեր, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն, եթե Բանկը սպասարկում է տվյալ հեռահար ուղին) Հաճախորդից ստացված Դիմումի դեպքում, ՏՁԴ պատասխանատու աշխատակիցը իրավասու է պատասխանել բանկային գաղտնիք պարունակող հարցերին միայն այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից տրամադրված տվյալների կամ տեսազանգի հիման վրա նրան հնարավոր է նույնականացնել և վերջինիս էլեկտրոնային հասցեն գրանցված է Բանկի ՀԾ-ի շտեմարանում: Նման Դիմումների պատասխանը տրամադրվում է բացառապես Բանկի ՀԾ-ում գրանցված էլեկտրոնային փոստի հասցեին, ինչի մասին Հաճախորդին զգուշացվում է այն եղանակով, որով ստացվել է Դիմումը: Այլապես ՏՁԴ պատասխանատու աշխատակիցը չի կարող տրամադրել բանկային գաղտնիք պարունակող տեղեկատվությունը և տեղեկացնում է Հաճախորդին Մասնաճյուղ մոտենալու և բանկային գաղտնիք պարունակող տեղեկատվությունն այնտեղից ստանալու մասին՝ ներկայացնելով անձը հաստատող փաստաթուղթը:
- 5.1.4.8 Քարտային գործարքների հետ կապված Բողոքարկումների քննության գործընթացն իրականացվում է համաձայն Բանկում գործող «ՀԱՅԻԻՋՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ «Վճարային քարտերի էլեկտրոնային ֆայլերի ներմուծման, արտահանման և գործարքների բողոքարկման կարգի» և չի հանդիսանում սույն Կառավարչական ակտի առարկան:
- 5.1.4.9 Վճարային քարտերով իրականացված գործարքների բողոքարկման գործընթացն

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 15/28	


ավարտվելուց հետո ՏԶԴ պատասխանատու աշխատակիցը ՎՔՅՎ պատասխանատու աշխատակցից Բողոքի/Դիմումի վերաբերյալ եզրակացությունը ստանալուց հետո պատրաստում է պատասխան (ՎՔՅՎ-ից ստացված եզրակացության մեջ պետք է առկա լինեն Հաճախորդի ՀԾ-ում առկա կողը, ԱԱՀ-ն, քարտի համարը, բողոքարկվող գործարքի գումարը, ամսաթիվը, սպասարկման կետի անվանումը, ցանկացած նույնականացուցիչ, հայտի հաստատման դեպքում մուտքագրվող գումարը, մասնակի կամ լրիվ մերժման դեպքում՝ գումարը, պատճառները):

- Բանկի հիմնավորված դիրքորոշումը Բողոքարկումը մերժելու, մասնակի բավարարելու կամ ամբողջությամբ բավարարելու վերաբերյալ,
- Բանկի կայացրած որոշման պատճառաբանությունը,
- Բողոքի պատասխանը պատրաստած ՏԶԴ պատասխանատու աշխատակցի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ աշխատակցի անունը, ազգանունը և պաշտոնը, կապի միջոցները՝ հեռախոս կամ էլեկտրոնային հասցեն),
- տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի ուսումնասիրման արդյունքի հետ կապված հարցերի առաջացման դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել ՏԶԴ պատասխանատու աշխատակցին,
- տեղեկատվություն այն մասին, որ Հաճախորդն իրավունք ունի Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում, իր իրավունքները պաշտպանելու համար, դիմել դատարան, ՀՀ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, ՀՀ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է վեճերի լուծման արբիտրաժային համաձայնություն,
- տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետում իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:


Հաճախորդի Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարվելու դեպքում գրավոր պատասխանին պետք է կցվի և Հաճախորդին տրամադրվի «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 3 Կող ՀՍ/Ա-002-03):

5.2 ՀՀ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննության ներքո գտնվող հաճախորդի կողմից բանկի դեմ ներկայացված պահանջի քննության ել որոշումների կայացման կարգը

5.2.1 Ֆինանսական համակարգի հաշտարարից համակարգի միջոցով Պահանջն ուղարկվում է ԻԾ՝ հետագա ընթացքն ապահովելու համար: ԻԾ հանձնված Պահանջը ԻԾ համապատասխան աշխատակցի կողմից ընդունում է ուսումնասիրման և 14 (տասնչորս) աշխատանքային օրվա ընթացքում կազմվում է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ուղղված գրավոր պատասխան՝ Պահանջի վերաբերյալ պարզաբանումների, բացատրությունների և (կամ) առարկությունների տեսքով՝ կցելով Պահանջի մեջ նշված բոլոր փաստաթղթերը, և այն ներկայացնելով ԻԾ՝ Վարչության նախագահի կողմից լիազորված համապատասխան անձի ստորագրմանը, որից հետո պատասխանը՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջված փաստաթղթերի հետ միասին ներբեռնվում է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի համապատասխան էլեկտրոնային հարթակ:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՄ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 16/28	

- 5.2.2 Այն դեպքում, երբ 14 (տասնչորս) աշխատանքային օրը բավարար չէ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին գրավոր պատասխան ներկայացնելու համար՝ պայմանավորված գործի առանձնապես բարդ լինելու կամ անհարժեշտ փաստաթղթերի և/կամ տեղեկատվության բացակայության կամ այլ օբյեկտիվ հանգամանքով, ԻԾ-ն կազմում է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ուղղված պատճառաբանված դիմում՝ պատասխանի տրամադրման սահմանված տասնչորսօրյա ժամկետը ևս 7 (յոթ) աշխատանքային օրով երկարաձգելու վերաբերյալ:
- 5.2.3 Այն դեպքում, եթե Պահանջի բազմակողմանի քննության համար անհրաժեշտ են տեղեկություններ և/կամ փաստաթղթեր և/կամ քննվող խնդրին առնչվող նեղ մասնագիտական գիտելիքներ, ԻԾ համապատասխան աշխատակիցը ստացված Պահանջը տեսաներածում (սքանավորում) և MS Outlook-ով հասցեավորում է դրանում նշված փաստական տվյալներին և հանգամանքներին և/կամ փաստաթղթերին և/կամ քննվող խնդրին առնչվող նեղ մասնագիտական գիտելիքներին տիրապետող Բանկի բոլոր Շահագրգիռ ստորաբաժանումներին: Շահագրգիռ ստորաբաժանումները պարտավոր են մանրամասն ուսումնասիրել Պահանջը և առավելագույնը 3 (երեք) աշխատանքային օրվա ընթացքում, իսկ լրացուցիչ տեղեկատվության ստացման անհրաժեշտության դեպքում 5 (հինգ) աշխատանքային օրվա ընթացքում ԻԾ համապատասխան աշխատակցին MS Outlook-ով ներկայացնել գրավոր պարզաբանումներ, բացատրություններ, տեղեկություններ, ինչպես նաև ամբողջական և լրիվ ծավալով տրամադրել խնդրին առնչվող բոլոր տեսաներածված (սքանավորված) փաստաթղթերը:
- 5.2.4 Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացված գրավոր բացատրությունները, պարզաբանումները և (կամ) առարկություններն իրենց էությամբ չեն կարող հակասել Հաճախորդին տրամադրված Բողոքի պատասխանին:
- 5.2.5 Եթե Պահանջի քննությունը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից իրականացվում է բանավոր լսումների միջոցով, ապա այդ լսումներին մասնակցում է ԻԾ համապատասխան աշխատակիցը, իսկ անհրաժեշտության դեպքում՝ նաև՝ Շահագրգիռ ստորաբաժանման կամ Մասնաճյուղի համապատասխան աշխատակիցը:
- 5.2.6 Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը որոշում է կայացնում Բանկի բացատրություններն ստանալուց հետո՝ 24 (քսանչորս) աշխատանքային օրվա ընթացքում: Բարդ գործի դեպքում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը իր որոշմամբ կարող է քսանչորսօրյա ժամկետն երկարաձգել ևս 14 (տասնչորս) աշխատանքային օրով: Պահանջի ուսումնասիրության արդյունքում Հաշտարարը որոշում է կայացնում Պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ և ոչ ուշ, քան հաջորդ օրը ծանուցում կողմերին որոշման մասին՝ համապատասխան ծանուցման եղանակով ներկայացնելով որոշումը:
- 5.2.7 Պահանջի բավարարման կամ մասնակի բավարարման որոշում կայացնելիս Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը սահմանում է նաև Բանկի կողմից որոշման կատարման Կարգն ու ժամկետը:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 17/28	

5.2.8 Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը կողմերի համար պարտադիր բնույթ է կրում, եթե Հաճախորդը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը ծանուցելու պահից 30 (երեսուն) աշխատանքային օրվա ընթացքում առանց վերապահումների և գրավոր ձևով համաձայնվում է այդ որոշման հետ: Հաճախորդի կողմից որոշման հետ համաձայնելու մասին գրությունն ստանալուց հետո՝ մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում, իսկ չհամաձայնելու դեպքում՝ 30 աշխատանքային օրը լրանալուց հետո Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը ծանուցում է Բանկին Հաճախորդի գրավոր համաձայնության առկայության կամ բացակայության մասին, ինչպես նաև կողմերի համար որոշման պարտադիր դառնալու կամ այդպիսին չդառնալու մասին:

5.2.9 Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Պահանջի քննության արդյունքներով Հաճախորդի պահանջն ամբողջությամբ բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու մասին ըստ էության կայացրած որոշումը (պատճենը)՝ այն ուժի մեջ մտնելուց հետո, ԻԾ-ն փոխանցում է որոշման կատարումն ապահովող ստորաբաժանում՝ ուժի մեջ մտնելու մասին Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրությունը ստանալուց հետո 2 (երկու) աշխատանքային օրվա ընթացքում:


5.2.10 Հաշտարարի՝ կողմերի համար պարտադիր դարձած որոշումը ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում և ՀՀ քաղաքացիական դատավարության օրենսգրքով սահմանված կարգով կողմերը կարող են վիճարկել իրավասու դատարան Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը չեղյալ ճանաչելու վերաբերյալ դիմում ներկայացնելու միջոցով: Բանկի համար բացառություն են կազմում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից հրաժարվելու վերաբերյալ Բանկի և Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջև կնքված համաձայնագրում նշված այն Պահանջներով կայացված որոշումները, որոնց պահանջի ընդհանուր չափը չի գերազանցում 250,000 (երկու հարյուր հիսուն հազար) ՀՀ դրամը կամ համարժեք արտարժույթը և գործարքի ընդհանուր գումարը չի գերազանցում 500,000 (հինգ հարյուր հազար) ՀՀ դրամը կամ համարժեք արտարժույթը:

5.2.11 Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Պահանջի քննության փուլում Հաճախորդի հետ կարող է կնքվել հաշտության համաձայնություն:

5.3 Տեղեկատվական շտեմարանի լրացման կարգը

5.3.1 Համաձայն Կենտրոնական բանկի «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/07 պահանջների՝ Բանկը պետք է ունենա Բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվական շտեմարան, որտեղ տեղեկատվությունը պետք է լրացվի Հավելված 4-ին (կող ՀՍ/Ա-002-04) համապատասխան:


5.3.2 Բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվական շտեմարանի լրացման և վարման համար պատասխանատվություն է կրում ՏՁԴ-ն:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 18/28	

- 5.3.3 Տեղեկատվական շտեմարանում լրացվում են այն Բողոքները, որոնք վերաբերում են Բանկի գործունեությանն ու նրա կողմից մատուցվող ծառայություններին:
- 5.3.4 Բանկը պարտավոր է ապահովել, որպեսզի տեղեկատվական շտեմարանում պահպանվեն առնվազն 3 տարի վաղեմություն ունեցող Բողոքները:
- 5.3.5 Կենտրոնական բանկի պահանջով և դրանում սահմանված ժամկետում Բանկը պարտավոր է Կենտրոնական բանկին էլեկտրոնային եղանակով տրամադրել Բանկին ուղղված Բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը՝ «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/07-ի հավելված 1-ով սահմանված ձևաչափով, որն իրականացվում է ՏՁԴ-ն կողմից:
- 5.3.6 ՏՁԴ կողմից եռամսյակային կտրվածքով վերլուծվում է ստացված Բողոքները՝ արդյունքները հաշվետվությունների տեսքով ներկայացնելով Բանկի վարչության քննարկմանը: Եռամսյակային կտրվածքով, մինչև յուրաքանչյուր եռամսյակին հաջորդող 10-րդ աշխատանքային օրը, ՏՁԴ կողմից ՌԿՅԴ Համապատասխանության ապահովման բաժնին տրամադրվում է Հաճախորդներից ստացված բողոքների հաշվառման վերաբերյալ տեղեկատվություն նախորդ եռամսյակի համար, համաձայն հավելված 4-ի:
- 5.3.7 Բողոքներով բացահայտված թերությունները շտկելու կամ այլ հրատապ լուծումներ պահանջող հարցերով առաջարկները ՏՁԴ շահագրգիռ ստորաբաժանման հետ միասին ողջամիտ ժամկետում ներկայացնում է Բանկի վարչության քննարկմանը:

6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

- Հավելված 1 (կող ՀՍ/Ա-002-01) - Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացված գրավոր Բողոքի հայտի օրինակելի ձև
- Ենթահավելված 1/1 - Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացված գրավոր դիմումի/առաջարկության/կարծիքի ներկայացման հայտի օրինակելի ձև
- Հավելված 2 (կող ՀՍ/Ա-002-02) - Բողոքի ներկայացման ստացականի օրինակելի ձև,
- Հավելված 3 (կող ՀՍ/Ա-002-03)- «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը,
- Հավելված 4 (կող ՀՍ/Ա-002-04)- Հաճախորդներից ստացված Բողոքի ընդունման, գրանցման, քննության և պատասխանների ներկայացման մասին տեղեկատվություն պարունակող գրանցամատյան
- Հավելված 4/1- Հաճախորդներից ստացված Բողոքի և/կամ Դիմումի ընդունման, գրանցման, քննության և պատասխանների ներկայացման մասին տեղեկատվություն պարունակող էլեկտրոնային գրանցամատյան
- Հավելված 5 (կող ՀՍ/Ա-002-05) - Բանկի Մասնաճյուղերի սպասարկման սրահներում փակցված հայտարարություն
- Հավելված 6 (կող ՀՍ/Ա-002-06)- Հաճախորդի թղթային եղանակով ներկայացված Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանի օրինակելի ձև

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 19/28	


Հավելված 1 /կող ՀՍ/Ա-002-01/

Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ խորհրդի
 «_____» _____ 2023թ. նիստի
 թիվ _____ արձանագրության
 N _____ արձանագրային որոշմամբ

Բողոքի ներկայացման հայտ

Հայտ ներկայացնողի տվյալները	
ԱԱՀ/ Անվանում	
Անձնագրի տվյալներ/ՀՀՎՀ	

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ 	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 20/28	

Բնակության հասցե, էլ. փոստ	
Չեռախոսահամար	
Պատասխանը ստանալու եղ.	Առձեռն <input type="checkbox"/> Փոստ <input type="checkbox"/> էլ. Փոստ <input type="checkbox"/>

Բողոքի բովանդակություն

Հաճախորդի ստորագրություն _____


Դիմելու ամսաթիվ _____

Ստացական

Բողոքի ներկայացման ամսաթիվ	
Բողոքի նույնականացման համար	
Բողոքն ընդունող Պատասխանատու աշխատակցի ԱԱՅ, մասնաճյուղը	
Ստորագրություն	
Պատասխանի ստացման ժամկետներ	
Բողոքի պահանջի դեպքում	10 աշխատանքային օր
Բանկի բանկոմատներով իրականացված գումարի մուտքագրման կամ կանխիկացման գործարքների բողոքարկման դեպքում (եթե բանկոմատը չի տրամադրել կանխիկ գումարը, սակայն այն նվազեցվել է քարտային հաշվից, կամ Հաճախորդը մուտքագրել է կանխիկ գումար, սակայն քարտային հաշվի մնացորդը չի ավելացել)	10 աշխատանքային օր
Վճարային քարտով կատարված գործարքների հետգանձման դեպքում	40-60 աշխատանքային օր
Քարտերով իրականացված գործարքների միջազգային բողոքարկման դեպքում	120 -270 աշխատանքային օր

*Սույնով հաստատում եմ, որ աշխատակցի կողմից ինձ տրամադրվել են անհրաժեշտ փաստաթղթերը:

*Սահմանված ժամկետները կարող են երկարաձգվել կապված տեխնիկական կամ ծրագրային չնախատեսված խնդիրների հետ կամ բողոքարկման գործընթացը այլ փուլեր տեղափոխելու/շարունակելու անհրաժեշտության դեպքում:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ 	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 21/28	

Ենթահավելված1/1

ԴԻՄՈՒՄԻ/ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅԱՆ/ԿԱՐԾԻՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀԱՅՏ

Հայտ ներկայացնողի տվյալները	
ԱԱՀ/ Անվանում	
Անձնագրի տվյալներ/ՀՀՎՀ	
Բնակության հասցե, էլ. փոստ	
Հեռախոսահամար	
Պատասխանը ստանալու եղ.	Առձեռն <input type="checkbox"/> Փոստ <input type="checkbox"/> էլ. Փոստ <input type="checkbox"/>


Բովանդակություն

Հաճախորդի ստորագրություն _____

Դիմելու ամսաթիվ _____

Դիմումի ներկայացման ամսաթիվ	
Դիմումի նույնականացման համար	
Դիմումն ընդունող Պատասխանատու աշխատակցի ԱԱՀ, մասնաճյուղը	
Ստորագրություն	

*Սույնով հաստատում եմ, որ աշխատակցի կողմից ինձ տրամադրվել են անհրաժեշտ փաստաթղթերը:

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ 	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S - 3.0	01.09.2023
		Էջ 22/28	

Հավելված 2 /կող ՀՍ/Ա-002-02/

Հ Ա Ս Ս Ա Տ Վ Ա Ծ Է

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ Խորհրդի
 «_____» _____ 2023թ. նիստի
 թիվ _____ արձանագրության
 N _____ արձանագրային որոշմամբ


Բողոքի ներկայացման ստացական

Բողոքի ներկայացման ամսաթիվը	
Բողոքի նույնականացման համարը	
Բողոքը ստացող Պատասխանատու աշխատակցի ԱԱՀ, մասնաճյուղը	
Ստորագրություն	
ՊԱՏԱՍԽԱՆԻ ՍՏԱՑՄԱՆ ԺԱՄԿԵՏՆԵՐ	
Բողոքի պահանջի դեպքում	10 աշխատանքային օր
Բանկի բանկոմատներով իրականացված գումարի մուտքագրման կամ կանխիկացման գործարքների բողոքարկման դեպքում (եթե բանկոմատը չի տրամադրել կանխիկ գումարը, սակայն այն նվազեցվել է քարտային հաշվից, կամ Հաճախորդը մուտքագրել է կանխիկ գումար, սակայն քարտային հաշվի մնացորդը չի ավելացել	10 աշխատանքային օր
Վճարային քարտով կատարված գործարքների հետգանձման դեպքում	40-60 աշխատանքային օր
Քարտերով իրականացված գործարքների միջազգային բողոքարկման դեպքում	120 -270 աշխատանքային օր

*Սույնով հաստատում եմ, որ աշխատակցի կողմից ինձ տրամադրվել են անհրաժեշտ փաստաթղթերը:
 *Սահմանված ժամկետները կարող են երկարաձգվել կապված տեխնիկական կամ ծրագրային չնախատեսված խնդիրների հետ կամ բողոքարկման գործընթացը այլ փուլեր տեղափոխելու/շարունակելու անհրաժեշտության դեպքում:

Հավելված 3 /կող ՀՍ/Ա-002-03/

Հ Ա Ս Ս Ա Տ Վ Ա Ծ Է

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կոդ ՀՄ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 23/28	

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ խորհրդի
«_____» _____ 2023թ. նիստի
թիվ _____ արձանագրության
N _____ արձանագրային որոշմամբ

Ինչ անել, թե բողոք ունեք



Ի՞ՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ

Կազմակերպության յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է.

- Ձեզ ուղղորդել բողոքների հարցով զբաղվող աշխատակցի մոտ:
- Տրամադրել հարողդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է.

- Տեղեկացնել Ձեր իրավունքների և բողոքի քննության գործընթացի մասին:
- Տրամադրել կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձև:



1 ԾԱՆՈԹԱՑՆԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՆՆԵՐՆԵՐՆ



ԴԻՄԵՔ

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ

Գրավոր բողոք ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հետևյալ հասցեներով.

info@amiobank.am

ՀՀ, 0010, ք. Երևան, Նալբանդյան 48

Ձեր բողոք կարող էք ներկայացնել նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:

- Նշեք Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար:

- Հավաստիացեք, որ Ձեր բողոքն ընդունել են և պահպանեք ստացման փաստը հավաստող տեղեկատվությունը մինչև բողոքի վերջնական լուծումը:



10 օր անց

3 ԾԱՆՈԹԱՑՆԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐՆ

Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ.
+374 10 59 20 60



Բավարարված չէք

ԴԻՄԵՔ

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻՆ, եթե.

- Ֆիզիկական անձ էք, միկրոձեռնարկատեր հանդիսացող անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում նաև՝ երաշխավոր, գրավատու կամ այլ անձ ով ապահովման միջոցի (օրինակ՝ գրավի) հետ կապված բողոք ունի.
- բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը առնչվում է վարկային պատմությանը.
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չէք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում.
- բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից.
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս.
- բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել 2008թ. օգոստոսի 2-ից հետո:

ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ

(Երևան 0010, Մ. Խորենացի 15, էլիտ պլազա քիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ, +374 60 701 111, info@fsm.am)

ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՅԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ

- Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագիր կքելիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից և կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հիշեք. նույնիսկ արբիտրաժային համաձայնության առկայության դեպքում Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի քննվել տրիբունալում:
- Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում:

ԴԱՏԱՐԱՆ


- Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան:
- Դատարանի վճիռը ենթակա չէ վերանայման Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկ, և Ձեր բողոքին կպատասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում (Երևան 0010, Վ. Սարգսյան 6, +374 592 697, consumerinfo@cba.am):
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական բանկը կուղղորդի նրանց տիրույթ:
- Կենտրոնական բանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրանքով նախևառաջ դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը (Քայլ 2):

Հարցերի դեպքում դիմեք

«ԱՄԻՕԲԱՆԿ» ՓԲԸ, ՀՀ, 0010, ք. Երևան, Նալբանդյան 48, էլ. հասցե info@amiobank.am, էլ. կայք՝ info@amiobank.am, միասնական տեղեկատվական ծառայության հեռախոսահամար՝ +374 10 59 20 20

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ 	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 25/28	

Հավելված 4 /կող ՀՍ/Ա-002-04/

Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ խորհրդի
 «_____» _____ 2023թ. նիստի
 թիվ _____ արձանագրության
 N _____ արձանագրային որոշմամբ


Հաճախորդներից ստացված բողոքների հաշվառման Տեղեկատվական շտեմարան

ՏԵՂԵԿԱՏՎԱԿԱՆ ՇՏԵՄԱՐԱՆ Հաճախորդներից ստացված բողոքների հաշվառման

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Ծառայություններ	Թեմաները	Մարզեր, երևան	Գույքային/ոչ գույքային	Ընդհանուր բողոքների քանակ	Բավարարված բողոքների քանակ	Մասնակի բավարարված բողոքների քանակ	Մերժված բողոքների քանակ	Ընթացի մեջ գտնվող բողոքների քանակ	Սպառողների վնասների վերականգնման համար վճարված գումարներ	Բանկի կողմից մերժված, սակայն Հաշտարանի, դատարանի կամ Արբիտրաժային տրիբունալի կողմից բավարարված բողոքների քանակ	Սպառողների իրավունքների խախտման համար վճարված 30000 0-ական դրամների քանակը	Հաշտարանի կողմից հաշտեցման դեպքերի համար վճարված պահանջների քանակ	Հաշտարանի միջև ընդհանուր հաշտեցված դեպքերի համար վճարված ընդհանուր գումարի չափը

Ենթահավելված 4/1

ԷԼԷԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ՏԵՂԵԿԱՏՎԱԿԱՆ ՇՏԵՄԱՐԱՆ
 Հաճախորդներից ստացված բողոքների/դիմումների/հարցումների հաշվառման

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ 	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 27/28	

Հավելված 5 /կող ՀՍ/Ա-002-05/

Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ խորհրդի
«_____» _____ 2023թ. նիստի
թիվ _____ արձանագրության
N _____ արձանագրային որոշմամբ

Հայտարարություն

Հարգելի Հաճախորդ,


Տեղեկացնում ենք, որ ցանկության դեպքում Դուք կարող եք «ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի Պատասխանատու աշխատակցից պահանջել «ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ «Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտը» և ծանոթանալ ակտի դրույթներին:

Հարգանքով՝ «ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ

ՀՀ, 0010, ք. Երևան, Նալբանդյան 48

Էլ. հասցե info@amiobank.am, Էլ. կայք՝ amiobank.am,

միասնական տեղեկատվական ծառայության հեռախոսահամար՝ (+010) 592020

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների բողոքների, պահանջների և դիմումների ընդունման, քննման և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարչական ակտ	Կող ՀՄ/Ա-002	
		S – 3.0	01.09.2023
		Էջ 28/28	

Հավելված 6 (կող ՀՄ/Ա-002-06)

Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է

«ԱՄԻՕ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ խորհրդի
 «_____» _____ 2023թ. նիստի
 թիվ _____ արձանագրության
 N _____ արձանագրային որոշմամբ

Հաճախորդներից ստացված բողոքի պատասխանի օրինակելի ձև
 Ամսաթիվ _____ Քաղաքացի Հաճախորդ (ԱԱՀ կամ անվանումը)

Հարգելի պարոն/տիկին Հաճախորդ (ԱԱՀ կամ անվանումը),

Ի պատասխան _____.____.20__թ.-ին Ձեր կողմից ներկայացված բողոքի/դիմումի տեղեկացնում ենք, որ
 _____:

Բանկի դիրքորոշումը՝ _____
 (պահանջը մերժել, բավարարել կամ մասնակի բավարարել)

Բողոքի պատասխանի հետ կապված հարցերի դեպքում կարող եք դիմել ստորև նշված կատարող աշխատակցին կամ Ձեզ սպասարկած մասնաճյուղի կառավարչին: Նաև կարող եք զանգահարել 010-59-20-20, 060- 37-25-00 հեռախոսահամարով:

Միևնույն ժամանակ նշենք, Բանկի կողմից տրված պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում կարող եք դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային համաձայնության դեպքում՝ արբիտրաժային տրիբունալ: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կարող եք դիմել վեց ամսվա ընթացքում՝ սկսած Բանկի վերջնական պատասխանը ստանալու օրվանից կամ բողոքը ներկայացնելուց հետո 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում վերջնական պատասխան չստանալու դեպքում:

-----/պաշտոն/-----
 -----/անուն,ազգանուն/-----
 -----/ստորագրություն/-----/