

Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է
«ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ խորհրդի

«25» ապրիլի 2019թ


թիվ 510-Լ որոշմամբ.



«ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ


Հաճախորդների կողմից բողոքների
ներկայացման և քննարկման
կառավարչական ակտ

Նախագիծը	Անուն/Ազգանուն	Պաշտոն	Ամսաթիվ	Ստորագրություն
ԿԱԶՄԵՑԻՆ	Ա. Ղամբարյան Ա.Եգանյան	Ռիսկերի կառավարման դեպարտամենտի տնօրեն Համապատասխանու թյան ապահովման բաժնի պետ		
ՍՏՈՒԳԵՑ	Գ. Սուղյան	Մեթոդաբանության բաժնի պետ		
ՀԱՎԱՆՈՒԹՅԱՆ Է ԱՐԺԱՆԱՑԵԼ ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ «----» ----- 2019թ	Ա.Սարգսյան	Վարչության նախագահ		


«ՀԱՅԲԻՉԼԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S - 2.5	20.03.2019
		Էջ 2/32	

Բ Ո Վ Ա Ն Դ Ա Կ ՈՒ Թ Յ ՈՒ Ն

ԳԼՈՒԽՆԵՐԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄ	Էջ
1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	4
2. ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ	4
3. ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄԸ	6
4. ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԱՌԱՐԿԱՆ	7
5. ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ	7
5.1 Բողոքների ներկայացման կարգը	7
5.2 Բողոք-պահանջների ընդունման և գրանցման կարգը	10
5.3 Բողոքների քննարկման կարգը	12
5.4 Բողոքների պատասխանների ներկայացման կարգը	13
5.5 Հաճախորդներին տրամադրվող այլ տեղեկատվություն	14
5.6. Հաշվետվությունների ներկայացում	14
5.7. Տեղեկատվական շտեմարանի լրացման կարգը	14
6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ	15
Հավելված 1 - «Ինչ՞ անել, եթե բողոք ունեք» - ձևաթուղթ	17
Հավելված 2 - Բողոքի ներկայացման հայտի ձև	18
Հավելված 3 - Առձեռն ստացված բողոքների ընդունման ստացական	20
Հավելված 4 - Էլեկտրոնային փոստի և ինտերնետային կայքի միջոցով ստացված բողոքների ընդունման ստացական	21
Հավելված 5 - Բողոք-պահանջների էլեկտրոնային գրանցամատյան	22

«ԱՅՔԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S - 2.5	20.03.2019
		Էջ 3/32	

Հավելված 6 - Բողոք-պահանջների փաստաթղթային գրանցամատյան	23
Հավելված 7 - Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների պատասխանի օրինակելի ձև	24
Հավելված 8 -Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվության օրինակելի ձև	26
Հավելված 9 - Բողոքների քննության «ԱՅՔԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ ներքին կանոնները	27
Հավելված 10 - Բանկի տեղեկատվական շտեմարան՝ ստացված բողոքների վերաբերյալ	31


«ԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կոդ ՀՍ/Ա-002	
		S - 2.5	20.03.2019
		Էջ 4/32	

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ


- 1.1. «ԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ «Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտը» Բանկի խորհրդի կողմից հաստատված իրավական ակտ է, որը սահմանում է Բանկի Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների հավաքագրման, ուսումնասիրման և քննարկման ընթացակարգը, հետադարձ կապի ապահովման քայլերի հաջորդականությունը, ժամկետները և գործընթացում ընդգրկված ստորաբաժանումների պատասխանատվության շրջանակները:
- 1.2. Կառավարչական ակտը սահմանում է Բանկի կողմից Հաճախորդին բանկային և ներդրումային ծառայությունների մատուցման ընթացքում տեղի ունեցած կամ հնարավոր խախտումների և/կամ բողոքների քննարկման և դրանց հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացման կարգը, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրությամբ և/կամ Բանկի ներքին ակտերով պահանջվող Հաճախորդին տեղեկատվության տրամադրման դեպքերն ու կարգը:
- 1.3. Կառավարչական ակտն անմիջականորեն առնչվում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի, ՀՀ կենտրոնական բանկի կողմից հաստատված Կանոնակարգ 8/04-ի, «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/07 պահանջների հետ, ինչպես նաև բխում է Բանկի «Հաճախորդների սպասարկման քաղաքականությունից» /կոդ ՀՍ/, «Բանկային և առարկայազուրկ մետաղական հաշիվների բացման, սպասարկման և փակման կարգից» /կոդ ՀՍ/Կ-01/ և «Արժեթղթերի շուկայում բրոքերային ծառայությունների մատուցման կարգից /կոդ ՀՍ/Կ-10/:

2. ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

- 2.1 Տերմիններ և հասկացություններ.
 - Բանկ - «ԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ.
 - Կառավարչական ակտ - «ԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ «Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ».
 - Բանկի խորհուրդ կամ խորհուրդ - Բանկի կանոնադրության համապատասխան Բանկի բաժնետերերի կողմից ձևավորված ընդհանուր կառավարման կոլեգիալ մարմին.
 - Բանկի վարչություն կամ Վարչություն - Բանկի կանոնադրությամբ նախատեսված Բանկի ընթացիկ կառավարման կոլեգիալ գործադիր մարմին.
 - Բանկի վարչության նախագահ կամ Վարչության նախագահ - Բանկի կանոնադրությամբ նախատեսված Բանկի միանձնյա գործադիր մարմին.
 - Սպառող- ֆիզիկական անձ, այդ թվում՝ անհատ ձեռնարկատեր, ով բողոք է ներկայացրել Բանկին և/կամ Հաշտարարին:

«ԱՅՐԻՉԼԵՍՐԱԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S - 2.5	20.03.2019
		Էջ 5/32	

- Հաճախորդ - ցանկացած ֆիզիկական, իրավաբանական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր, որն օգտվում է Բանկի ծառայություններից կամ կարող է դիմել դրանցից օգտվելու համար.
- Բողոք- սպառողի կողմից գրավոր (այդ թվում՝ էլեկտրոնային) ձևով ներկայացված գրություն, դիմում, բողոք-պահանջ, որը պարունակում է պահանջ, դժգոհություն և որն ուղղված է Բանկին, վերաբերվում է վերջինիս գործունեությանը և (կամ) նրա կողմից մատուցվող ծառայություններին: Բողոքը կարող է պարունակել գույքային կամ ոչ գույքային պահանջ: Բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետ հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամարը), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը.
- Հարցում - Հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացված գրավոր դիմում, որը ենթադրում է որոշակի տեղեկատվության ստացում, որի տրամադրումը Հաճախորդին նախատեսված է օրենքով ու Բանկի ներքին իրավական ակտերով.
- Պատասխանատու աշխատող- Գործառնական վարչության Հաճախորդների սպասարկման սրահի մենեջեր, իսկ մասնաճյուղում՝ կառավարչի կարգադրությամբ նշանակված Հաճախորդների սպասարկման և դրամարկային գործառնությունների բաժնի աշխատող, որի պարտականությունների մեջ մտնում է Հաճախորդների բողոք-պահանջների ընդունումը և Հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրումը.
- Շահագրգիռ ստորաբաժանում - Բանկի կառուցվածքային ինքնուրույն կամ տարածքային ստորաբաժանում կամ ստորաբաժանումներ, որ(ոնց)ի գործունեությանն է առնչվում Բանկի կողմից ստացված համապատասխան բողոք-պահանջը.
- Հեռախոսային սպասարկման պատասխանատու բողոք-պահանջների ընդունման գծով - Ռիսկերի կառավարման դեպարտամենտի /Համապատասխանության ապահովման բաժնի աշխատող/, որը պատասխանատու է ստացված զանգերն ընդունելու և դրանցով ստացված բողոք-պահանջները գրանցելու և ներկայացնելու համար.
- Ֆինանսական համակարգի հաշտարար - «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով, Բանկի դեմ Հաճախորդների (բացառությամբ՝ իրավաբանական անձանց և այլ տնտեսվարող սուբյեկտների) կողմից ներկայացրած մասնավոր իրավահարաբերություններից բխող պահանջները քննող և սպառողների իրավունքների պաշտպանության հետ կապված այլ իրավահարաբերությունները կարգավորող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ.
- Բանկի ներքին իրավական ակտ - Բանկի խորհրդի կամ գործադիր մարմինների կողմից հաստատված և Բանկում պարտադիր բնույթ ունեցող փաստաթղթեր:
- Բողոքի քննության գործընթաց - գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացումը և Բանկի կողմից բողոքի ընդունումը, բողոքի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոքի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:

«ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S - 2.5	20.03.2019
		Էջ 6/32	

- Տեղեկարվական շտեմարան – Բանկում գտնվող էլեկտրոնային փաստաթուղթ, որտեղ պետք է արտացոլվեն Կառավարչական ակտի Հավելված 10-ով սահմանված տարրերի համապատասխան սպառողներից ստացված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը:

2.2 Հապավումներ.

- ՀՀ - Հայաստանի Հանրապետություն:

3. ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄԸ

3.1 Կառավարչական ակտի նախագիծը մշակվել է Ռիսկերի կառավարման դեպարտամենտի Համապատասխանության ապահովման բաժնի, քննարկվել՝ Բանկի բոլոր կառուցվածքային ինքնուրույն և տարածքային ստորաբաժանումների և ստուգվել՝ Մեթոդաբանության բաժնի կողմից: Նախագիծը Բանկի վարչության հավանությանն է արժանացել 2019 թվականի ----- թիվ ----- որոշմամբ:


3.2 Կառավարչական ակտի կատարման նկատմամբ հսկողությունն իրականացվում է Ռիսկերի կառավարման դեպարտամենտի Համապատասխանության ապահովման բաժնի կողմից: Օգտագործողների կողմից Կառավարչական ակտի պահանջների կատարման նկատմամբ հսկողության իրականացման գնահատման համար պատասխանատու է Բանկի համապատասխանության ապահովման բաժնի պետը:

3.3 Կառավարչական ակտում փոփոխությունները և/կամ լրացումները կարող են հաստատվել միայն Բանկի Խորհրդի որոշմամբ՝ Խորհրդի անդամների, 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/, իսկ քննարկման ընթացակարգը՝ Բանկի «Վարչության գործունեության կանոնակարգով» /կող ԿՁ/ԿԿ-02/:

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 2019թ. մայիսի 02-ին:

3.5 Կառավարչական ակտն ուժի մեջ մտնելու պահից ուժը կորցրած է ճանաչվում Բանկի Խորհրդի կողմից 2017 թվականի մայիսի 12-ի թիվ 485-Լ որոշմամբ հաստատված «ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ «Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտի» 2.4 տարբերակը:

«ՀԱՅԲԻՉԼԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		Տ - 2.5	20.03.2019
		Էջ 7/32	

3.6 Կառավարչական ակտը սահմանափակ օգտագործման փաստաթուղթ է և հասանելի է Բանկի ողջ անձնակազմին: Կառավարչական ակտի հասանելիությունն ապահովում է Մեթոդաբանության բաժինը՝ Բանկում գործող ներքին իրավական ակտերի տեղեկատվական համակարգում այն տեղադրելու միջոցով:

Կառավարչական ակտը 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 Հաճախորդը կարող է դիմել Բանկին՝ իր բողոք-պահանջի վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

4. ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԱՌԱՐԿԱՆ

4.1 Սույն Կառավարչական ակտի առարկան.

4.1.1 Ստանդարտներ.

- Բողոքների, առաջարկությունների ներկայացման կարգը, եղանակները.
- Հատուկ արկղեր՝ առաջարկություններ և բողոքներ ներկայացնելու համար.
- Անանուն առաջարկություններ և բողոքներ.
- Պատասխաններ բողոքներին և առաջարկություններին.
- Բողոքներ, պահանջներ.
- Առաջարկությունների և բողոքների գրանցամատյան.
- Տեղեկատվական շտեմարան:

4.1.2 Կանոններ


- Բողոքների ներկայացման և ընդունման կարգը.
- Բողոքների քննության ներքին կանոններ (Հավելված 9 /կող ՀՍ/Ա-002-09/).
- Բողոքներին պատասխանելու և հաշվետվություն ներկայացնելու կարգը.
- Փոխհատուցման վերաբերյալ որոշումների կայացում:

5. ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ

5.1 Բողոքների ներկայացման կարգը

Բանկի բողոք-առաջարկությունները կարող են ներկայացվել հետևյալ եղանակներով՝

- Թղթային-առձեռն՝ գլխամասային գրասենյակում կամ ցանկացած մասնաճյուղում,
- Փոստով՝ գլխամասային գրասենյակ կամ ցանկացած մասնաճյուղ ուղարկված նամակով,
- Մասնաճյուղերում տեղադրված հատուկ արկղերի միջոցով,
- Գլխամասային գրասենյակում/մասնաճյուղերում առկա գրանցամատյանների

«ԱՅՔԻԶԼԵՍՐԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		Տ - 2.5	20.03.2019
		Էջ 8/32	

գրառումների միջոցով,

- Էլեկտրոնային (էլեկտրոնային փոստի կամ Բանկի ինտերնետային կայքի միջոցով),
- Բանավոր՝ գլխամասային գրասենյակում կամ ցանկացած մասնաճյուղում դիմելով պատասխանատու աշխատողին,
- Գլխամասային գրասենյակում-Գործառնական դեպարտամենտի, Գործառնական վարչության, Հաճախորդների սպասարկման բաժնի սպասարկման սրահի մենեջերի միջոցով:


Էլեկտրոնային եղանակով Հաճախորդի կողմից բողոքն ուղարկվում են Բանկի էլեկտրոնային փոստի հետևյալ հասցեով՝ info@armbusinessbank.am, Letter@armbusinessbank.am կամ ինտերնետային կայքի՝ www.armbusinessbank.am «Ուղարկել նամակ» բաժնի միջոցով: Էլեկտրոնային փոստի կամ Բանկի ինտերնետային կայքի «Ուղարկել նամակ» բաժնի միջոցով առաջարկությունների/բողոքների դեպքում էլեկտրոնային փոստի համապատասխան հասցեին ուղարկվում է բողոքի ստացումը հավաստող հաղորդագրություն (Հավելված 4 /կող ՀՍ/Ա-002-04/):

Հեռախոսային սպասարկման պատասխանատուին բողոք-պահանջները կարող են ներկայացվել 59-20-60 հեռախոսահամարով:

Գրանցամատյաններ՝ Բողոք-առաջարկություններ ներկայացնելու համար- Հաճախորդներն իրենց բողոք-առաջարկությունները ներկայացնում են Բանկի գլխամասային գրասենյակում/ մասնաճյուղերում սպասարկման սրահների հասանելի տեղում տեղադրված, էջակալված և կարված գրանցամատյաններում՝ (Հավելված 6 /կող ՀՍ/Ա-002-06/): Սպասարկման ընթացքում առաջացած բողոք-պահանջներին, առաջարկություններին վերաբերող գրառումներ կատարելու գրանցամատյանները հաստատվում են գլխամասային գրասենյակում Աշխատակազմի կնիքով և Աշխատակազմի ղեկավարի կողմից, իսկ մասնաճյուղում՝ մասնաճյուղի կնիքով և կառավարչի կողմից:

Հափուկ արկղեր՝ Բողոք-առաջարկություններ ներկայացնելու համար- Առաջարկություններ և բողոքներ ներկայացնելու համար նախատեսված հատուկ արկղեր են տեղադրվում Բանկի յուրաքանչյուր մասնաճյուղի Հաճախորդների սպասարկման սրահում, հաճախորդների համար հեշտ հասանելի վայրում: Արկղերը պարբերաբար ստուգվում են՝ ստացված առաջարկությունների և բողոքների ժամանակին և պատշաճ ուսումնասիրությունը ապահովելու համար: Արկղերը բացելու պահին պետք է ներկա գտնվեն մասնաճյուղի առնվազն երկու աշխատող:

Փոստով կամ առձեռն ներկայացվող բողոք-պահանջները գրանցվում են Բանկի Աշխատակազմի (Ընդհանուր բաժնի) կողմից և ներկայացվում Վարչության նախագահին: Նամակն ընդունվում և գրանցվում է Բանկի «Գործառնական կարգով» /կող ՓԻ/Կ-01/ սահմանված ընթացակարգով, որոնք հասցեագրված են Վարչության նախագահին:

«ԱՅՔԻԶԼԵՍՐԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S - 2.5	20.03.2019
		Էջ 9/32	

Անկախ ներկայացման ձևից բողոք-պահանջի մեջ պետք է հստակ նշված լինեն՝

- 1) Հաճախորդի/սպառողի տվյալները (անուն, ազգանուն, բնակության վայր, իրավաբանական անձի դեպքում՝ լրիվ անվանումը, հասցեն) և հեռախոսահամարը և/կամ հասցեն (էլեկտրոնային հասցե), որով պետք է հայտնել կամ ուղարկել բողոք-պահանջի պատասխանը.
- 2) Հաճախորդի հարցման կամ բողոքի բնույթը, այն պարզաբանող կամ հաստատող տեղեկատվությունը (հնարավորության դեպքում նաև կցվեն փաստաթղթեր):

Վերոնշյալ տեղեկատվություն պարունակող բողոք-պահանջը համարվում է պատշաճ ներկայացված բողոք-պահանջ:

Պատշաճ ներկայացված բողոք-պահանջների ընդունումն ու քննարկումը Բանկի կողմից մերժվել չեն կարող: Հաճախորդի կողմից ոչ պատշաճ ներկայացված և Պատասխանատու աշխատողի կողմից ընդունված բողոք-պահանջները քննարկման չեն ներկայացվում, ինչի մասին, հնարավորության դեպքում, Հաճախորդը տեղյակ է պահվում 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Բանկի ցանկացած աշխատող, ստանալով Հաճախորդի բանավոր բողոքը, ուղղորդում է նրան Պատասխանատու աշխատողի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատողի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն):


Բանկն, ի դեմս Շահագրգիռ ստորաբաժանման համապատասխան աշխատողի, իրավունք ունի Հաճախորդի բանավոր բողոքին և/կամ հարցմանը տալ բանավոր պարզաբանումներ և ներկայացնել Բանկի դիրքորոշումը, ինչը չի կարող որևէ կերպ սահմանափակել իր բողոքը և/կամ հարցումը պատշաճ ձևով Բանկին ներկայացնելու Հաճախորդի/սպառողի իրավունքը:

Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի/սպառողի կողմից Բանկ ներկայացված բանավոր հարցումը Պատասխանատու աշխատողի կողմից դասվում է որպես բողոք կամ ենթադրում է լրացուցիչ պարզաբանումներ, ապա Պատասխանատու աշխատողը պարտավոր է բանավոր կարգով տեղեկացնել Հաճախորդին,

- Այն մասին, որ բողոքը համարվում է տրված, հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով), էլեկտրոնային փոստի և ինտերնետային կայքի միջոցով ներկայացնելու դեպքում,
- Այն մասին, որ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոքների քննության՝ Բանկի ներքին կանոնները (Հավելված 9 /կող ՀՍ/Ա-002-09):

Բանկի ինտերնետային կայքում և առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում և մշտապես առկա են.

- «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը, (Հավելված 1 /կող ՀՍ/Ա-002-01/)
- Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 2 /կող ՀՍ/Ա-002-02/):

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S - 2.5	20.03.2019
		Էջ 10/32	

5.2 Բողոք-պահանջների ընդունման և գրանցման կարգը

Հաճախորդների/սպառողների բողոք-պահանջներն ընդունվում են գործառնական օրվա ընթացքում՝ առձեռն, փոստով և էլեկտրոնային ձևով: Հաճախորդների կողմից Բանկ ներկայացված բոլոր բողոք-պահանջները ենթակա են պարտադիր գրանցման համապատասխան էլեկտրոնային կամ փաստաթղթային գրանցամատյաններում՝ բողոքի ընդունման կամ դրան հաջորդող աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Էլեկտրոնային փոստով և Բանկի ինտերնետային կայքով (info@armbusinessbank.am, Letter@armbusinessbank) ներկայացված առաջարկները և բողոք-պահանջները Աշխատակազմի կողմից հասցեագրվում և տրամադրվում են Ռիսկերի կառավարման դեպարտամենտին (Համապատասխանության ապահովման բաժին):

-Գլխամասային գրասենյակ ներկայացված (Վարչության նախագահին հասցեագրված) թղթային առաջարկները և բողոք-պահանջները գրանցվում են Աշխատակազմի (Ընդհանուր բաժնի) կողմից և հասցեագրվում Ռիսկերի կառավարման դեպարտամենտին (Համապատասխանության ապահովման բաժին):

-Գլխամասային գրասենյակի և մասնաճյուղի տարածքում առձեռն ստացված, գրանցամատյաններում կատարված գրառումները յուրաքանչյուր օր հավաքագրվում է Պատասխանատու աշխատողի կողմից (համաձայն գործող Կառավարչական ակտի) և գրանցվելուց հետո տրամադրվում Ռիսկերի կառավարման դեպարտամենտին (Համապատասխանության ապահովման բաժին):


Վերջինս, Հաճախորդի այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոք-պահանջը, ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոք ստանալու ամսաթիվը, և այն էլեկտրոնային գրանցամատյանում գրանցման տողի համարը:

Էլեկտրոնային եղանակով ստացված բողոք-պահանջներն ընդունված են համարվում դրանց փաստացի ընդունման (ընթերցման) օրվանից:

Հեռախոսային սպասարկման պատասխանատուն ստացվող բողոքները ընդունում և գրանցում է էլեկտրոնային գրանցամատյանում (Հավելված 5 /կող ՀՍ/Ա-002-05/): Հեռախոսային սպասարկման պատասխանատուի կողմից ստացված բոլոր բողոքների հեռախոսազանգերը ձայնագրվում են օպերատորի համակարգչի միջոցով՝ անհրաժեշտության դեպքում այն հետագայում օգտագործելու նպատակով: Ձայնագրման փաստի մասին Հեռախոսային սպասարկման պատասխանատուն նախապես տեղեկացնում է Հաճախորդին: Բոլոր հեռախոսազանգերի ձայնագրությունները համակարգչում պահպանվում են առնվազն 1 (մեկ) տարի:

Հեռախոսային սպասարկման պատասխանատուի կողմից ստացված բողոք-պահանջներն ընդունված են համարվում դրանց ստացման և գրանցման օրվանից:

Բողոքների գրանցամատյանների և առաջարկությունների արկղերի միջոցով

«ԱՅՐԻՉԵՍՔԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S - 2.5	20.03.2019
		Էջ 11/32	


ստացվող բողոքներն ընթերցում է (արկղից հանում է) Պատասխանատու աշխատողը: Պատասխանատու աշխատողն ստացված բողոք-պահանջները գրանցում է իր կողմից վարվող Փաստաթղթային գրանցամատյանում (6 /կող ՀՍ/Ա-002-06/): Բանկի մասնաճյուղում տեղադրված մատյանում Հաճախորդների կողմից գրանցված կամ արկղում նրա կողմից գցված բոլոր բողոք-պահանջները մասնաճյուղի Պատասխանատու աշխատողի կողմից գրանցվում են տվյալ մասնաճյուղում իր կողմից վարվող Փաստաթղթային գրանցամատյանում (Հավելված 6 /կող ՀՍ/Ա-002-06/), սքանավորվում են (դրա անհնարինության դեպքում՝ սղագրվում են), ներկայացվում են մասնաճյուղի կառավարչին և յուրաքանչյուր աշխատանքային օրվան հաջորդող աշխատանքային օրվա մինչև ժամը 10:00 էլեկտրոնային փոստով փոխանցվում են Գործառնական վարչության պատասխանատու աշխատողին: Վերջինս դրանք գրանցում և սպասարկում է էլեկտրոնային եղանակով ստացված բողոք-պահանջների համար սահմանված ընթացակարգով:

Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատողը բանավոր տեղեկացնում է, որ բողոքը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր/ առձեռն, փոստով/ և/ կամ ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում:

Առձեռն ներկայացվող բողոք-պահանջներն ընդունում է համապատասխան ստորաբաժանման Պատասխանատու աշխատողը, բողոք-պահանջի առաջին էջի ստորին ձախ մասում նշում է ընդունման ամսաթիվը, Փաստաթղթային գրանցամատյանում՝ դրա գրանցման տողի համարը, իր ազգանունը և ստորագրում է: Ընդունված և ստորագրված բողոք-պահանջի պատճենը տրվում է ներկայացնողին: Բանկի մասնաճյուղում առձեռն ներկայացվող բողոք-պահանջները մասնաճյուղի Պատասխանատու աշխատողի կողմից գրանցվում են տվյալ մասնաճյուղում իր կողմից վարվող Փաստաթղթային գրանցամատյանում (Հավելված 6 /կող ՀՍ/Ա-002-06/), սքանավորվում են (դրա անհնարինության դեպքում՝ սղագրվում են), ներկայացվում են մասնաճյուղի կառավարչին և, յուրաքանչյուր աշխատանքային օրվան հաջորդող աշխատանքային օրվա մինչև ժամը 10:00, էլեկտրոնային փոստով փոխանցվում են Գործառնական վարչության պատասխանատու աշխատողին: Վերջինս դրանք գրանցում և սպասարկում է էլեկտրոնային եղանակով ստացված բողոք-պահանջների համար սահմանված ընթացակարգով:

Առձեռն ստացված բողոք-պահանջներն ընդունված են համարվում Պատասխանատու աշխատողի կողմից նշված ամսաթվից:

Փոստով ներկայացվող բողոք-պահանջները ներկայացվում են Բանկի վարչության նախագահին կամ մասնաճյուղի կառավարչին հասցեագրված գրավոր նամակի

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		Տ - 2.5	20.03.2019
		Էջ 12/32	

տեսքով: Նամակն ընդունվում և գրանցվում է Բանկի «Գործավարության կարգով» /կող ՓԻ/Կ-01/ սահմանված ընթացակարգով:

Փոստով ստացված բողոք-պահանջներն ընդունված են համարվում դրանք Բանկ մուտքագրելու օրը:

5.3 Բողոք-պահանջների քննարկման կարգը

Ռիսկերի կառավարման դեպարտամենտի /Համապատասխանության ապահովման բաժին/ կողմից ստացված տեղեկատվությունը հասցեագրվում է պատասխանատու և շահագրգիռ ստորաբաժանումներին՝ խնդրի հետագա ուսումնասիրման, հիմնավորման և պատասխանի նախագծի պատրաստման նպատակով/ երկու բանկային օրվա ընթացքում, իսկ լրացուցիչ տեղեկատվության անհրաժեշտության դեպքում՝ երեք բանկային օրվա ընթացքում/: Պատասխանի նախագիծը Շահագրգիռ ստորաբաժանման կողմից ուղարկվում է Ռիսկերի կառավարման դեպարտամենտի /Համապատասխանության ապահովման բաժին/:


- Ռիսկերի կառավարման դեպարտամենտի /Համապատասխանության ապահովման բաժին/ կողմից պատասխանի նախագիծը տրամադրվում է Իրավաբանական դեպարտամենտին՝ համաձայնեցման, երեք բանկային օրվա ընթացքում:

-Իրավական հաստատում ստանալուց հետո Ռիսկերի կառավարման դեպարտամենտի /Համապատասխանության ապահովման բաժին/ կողմից հաճախորդին հասցեագրված Բանկի պատասխանի վերջնական տարբերակը ներկայացվում է Բանկի Վարչության նախագահին՝ ստորագրման և Աշխատակազմին՝ ելքագրման և համարի նշման համար և այն տրամադրվում է Ռիսկերի կառավարման դեպարտամենտի Համապատասխանության ապահովման բաժին՝ ծրարավորման և փոստատարի միջոցով ուղարկելու համար:

Այն դեպքում, երբ առկա են այնպիսի հանգամանքներ, որոնց պատճառով Հաճախորդի/սպառողի բողոք-պահանջին պատասխանելը Բանկի կողմից նպատակահարմար կամ պարտադիր չէ, այն է՝ ներկայացվել է անանուն բողոք-պահանջ և (կամ) առաջարկություն կամ հստակ շարադրված չէ բողոք-պահանջը, կամ այն որևէ պատասխան չի ակնկալում, Շահագրգիռ ստորաբաժանումը 2 (երկու) բանկային օրվա ընթացքում կազմում է ծառայողական գրություն՝ հստակ նշելով չպատասխանելու պատճառները:

Շահագրգիռ ստորաբաժանումների ղեկավարներն իրենց իրավասությունների շրջանակներում պարտավոր են՝

- 1) իրականացնել բողոք-պահանջների բազմակողմանի և օբյեկտիվ ուսումնասիրություն.

«ԱՅՐԻՉԼԵՍՐԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		Տ - 2.5	20.03.2019
		Էջ 13/32	

- 2) Ռիսկերի կառավարման դեպարտամենտին /Համապատասխանության ապահովման բաժին/ ներկայացնել Հաճախորդների բողոքների և/կամ հարցումների ուսումնասիրության արդյունքները.
- 3) մասնակցել բողոք-պահանջների պատասխանների պատրաստման աշխատանքներին.
- 4) պարբերաբար վերլուծել Հաճախորդների բողոք-պահանջները, դրանց առաջացման պատճառներն ու հիմքերը բացահայտելու և վերացնելու նպատակով:

Համապատասխանության ապահովման բաժնի կողմից Բանկի վարչության քննարկմանն է ներկայացվում տեղեկատվություն՝ Հաճախորդների/սպառողների բողոքների և /կամ հարցումների, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ներկայացված հարցումների ուսումնասիրության արդյունքների, դրանց առաջացման հնարավոր պատճառների և տրամադրված պատասխանների վերաբերյալ:


Վարչության կողմից /անհրաժեշտության դեպքում/ քննարկվում է ներկայացված բողոքը և հաստատվում է Հաճախորդին/սպառողին տրամադրվող պատասխանը: Հաճախորդին տրամադրվող գրավոր պատասխանը պետք է առնվազն պարունակի՝

- 1) Հաճախորդի ներկայացրած յուրաքանչյուր հարցադրման հիմնավորված ու ամբողջական պատասխան և արտահայտի Բանկի հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ.
- 2) Բանկի որոշման հիմնավորումը.
- 3) Բողոք-պահանջի քննության համար Շահագրգիռ ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անունը, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս և էլեկտրոնային հասցե) և պարզաբանումներ ստանալու նպատակով նրան դիմելու Հաճախորդի հնարավորության մասին.
- 4) տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում՝ Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Բողոք-պահանջի պատասխանը ստորագրվում է Բանկի վարչության նախագահի կողմից: Ստորագրված պատասխանը փոխանցվում է Աշխատակազմին՝ համապատասխան գրանցամատյանում ելքագրում կատարելու և Հաճախորդին տրամադրելու(ուղարկելու) նպատակով:

5.4 Բողոքների պատասխանների ներկայացման կարգը

Պատասխանը Հաճախորդին պետք է ներկայացնել առավելագույնը բողոքը ստանալու (մուտքագրելու) 10-րդ աշխատանքային օրը: Պատասխանի տրամադրման օր է համարվում այն Բանկի կողմից Հաճախորդին ուղարկելու օրը:

«ՀԱՅԲԻՉԼԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S - 2.5	20.03.2019
		Էջ 14/32	

Բողոքը ստանալուց հետո, 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ Հաճախորդին գրավոր պատասխան չտրամադրելու դեպքում, Բանկը պարտավոր է Պատասխանատու աշխատողի միջոցով Հաճախորդին տեղյակ պահել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու վերջինիս իրավունքի մասին և տրամադրել նրա հասցեն և հեռախոսահամարը:

Բողոք-պահանջի պատասխանները Հաճախորդներին առձեռն տրամադրում է Պատասխանատու աշխատողը՝ նախապես լրացնելով համապատասխան գրանցամատյանում: Պատասխանը Հաճախորդին ուղարկվում է այն եղանակով, որով ստացվել է բողոքը, եթե Հաճախորդի կողմից փոխանցման այլ եղանակ չի նշվել:

5.5 Հաճախորդներին տրամադրվող այլ տեղեկատվություն

Բանկի սպասարկման սրահում, հաճախորդների տեսանելի վայրում, պետք է դրված լինի մատուցվող ծառայությունները մատնանշող ցուցատախտակ՝ համապատասխան տպագիր գրություններով, որոնց բավանադակության և թարմության համար պատասխանատու է Պատասխանատու աշխատողը:

5.6 Հաշվետվությունների ներկայացում

5.6.1 Ռիսկերի կառավարման դեպարտամենտի Համապատասխանության ապահովման բաժնի կողմից ամսական կտրվածքով, պարտադիր, իրականացվում է բողոք-պահանջների /ստացված կապի բոլոր միջոցներով/ մոնիթորինգ:


5.6.2 Մոնիթորինգի վերաբերյալ հաշվետվությունը Համապատասխանության ապահովման բաժնի կողմից ներկայացվում է Բանկի վարչության քննարկմանը:

5.6.3 Առնվազն եռամսյակային պարբերականությամբ Ռիսկերի կառավարման դեպարտամենտի կողմից Բանկի խորհրդին ներկայացվող հաշվետվություններում ներառվում է մոնիթորինգի ընթացքում հայտնի դարձած էական դիտարկումները:

5.6.4 Հրատապ խնդիրների ներկայացման անհրաժեշտության դեպքում՝ Ռիսկերի կառավարման դեպարտամենտի տնօրենի միջնորդությամբ հաշվետվությունները կարող են քննարկման ներկայացվել անմիջապես:

5.7 Տեղեկատվական շտեմարանի լրացման կարգը

5.7.1 Համաձայն ՀՀ ԿԲ «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/07

«ՀԱՅԲԻՉԼԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S - 2.5	20.03.2019
		Էջ 15/32	

պահանջների՝ Բանկը պետք է ունենա բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվական շտեմարան, որտեղ տեղեկատվությունը պետք է լրացվի կառավարչական ակտի Հավելված 10-ին /կող ՀՍ/Ա-002-10/ համապատասխան:

5.7.2 Տեղեկատվական շտեմարանի լրացման և վարման համար պատասխանատվություն է կրում Ռիսկերի կառավարման դեպարտամենտի Համապատասխանության ապահովման բաժինը:

5.7.3 Տեղեկատվական շտեմարանում լրացվում են գույքային և ոչ գույքային պահանջով բողոքները, որոնք վերաբերում են Բանկի գործունեությանը, Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններին:

5.7.4 Բանկը պարտավոր է ապահովել, որպեսզի տեղեկատվական շտեմարանում պահպանվեն առնվազն 3 տարի վաղեմություն ունեցող բողոքները:

5.7.5 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:

6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

Հավելված 1 /կող ՀՍ/Ա-002-01/ - կետ 5.1 – Ինչ անել, եթե բողոք ունեք - ձևաթուղթ

Հավելված 2 /կող ՀՍ/Ա-002-02/ - Բողոքի ներկայացման հայտի ձև:

Հավելված 3 /կող ՀՍ/Ա-002-03/ – Առձեռն ստացված բողոքների ընդունման ստացական:


Հավելված 4 /կող ՀՍ/Ա-002-04/ - Էլեկտրոնային փոստի և ինտերնետային կայքի միջոցով ստացված բողոքների ընդունման ստացական:

Հավելված 5 /կող ՀՍ/Ա-002-05/- Բողոք- պահանջների էլեկտրոնային գրանցամատյան:

Հավելված 6 /կող ՀՍ/Ա-002-06/ - Բողոք- պահանջների փաստաթղթային գրանցամատյան:


Հավելված 7 /կող ՀՍ/Ա-002-07/ - Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների պատասխանի օրինակելի ձև:

Հավելված 8 /կող ՀՍ/Ա-002-08/ - Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվության օրինակելի ձև:

«ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
 ABB		S - 2.5	20.03.2019
		Էջ 16/32	

Հավելված 9 /կող ՀՍ/Ա-002-09/ - Բողոքների քննության «ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ ներքին կանոնները:

Հավելված 10 /կող ՀՍ/Ա-002-10/- Բանկի տեղեկատվական շտեմարան՝ ստացված բողոքների վերաբերյալ:

«ԱՅՔԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ 	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կողմ ՀՍ/Ա-002	
		S - 2.5	20.03.2019
		Էջ 17/32	

Հավելված 1 /կող ՀՍ/Ա-002-01/

Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է

«ԱՅՔԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ խորհրդի

«25» ապրիլի 2019թ. թիվ 510-Լ որոշմամբ




Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկի խորհրդի
 թվային ծրագրի



Կարևոր իրադեպքում


Հավելված 1

ԻՆՉ ԱՆԵԼ ԵՅԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ

 <p>1 ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ Ձեր ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ</p>	<p>Կազմակերպության աշխատակից պարտավոր է.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ձեզ ուղղորդել բողոքների հարցերով պահպանող աշխատակցի մոտ. • Տրամադրել հարցորդակցման համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե): 	<p>Պատասխանատու աշխատակից պարտավոր է.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Տեղեկացնել Ձեր իրավունքները և բողոքների քննության գործընթացի մասին. • Տրամադրել կազմակերպությունում գործող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձևը:
 <p>2 ԴԻՍԵՔ</p>	<p>Գրավոր բողոքը ներկայացրեք պատասխանատու աշխատակցին կամ ուղարկեք հեռակապ հասցեներով</p> <p>☎</p> <p>✉</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Նշեք Ձեր տվյալները՝ պատասխանը ստանալու համար: • Անպայման վերցրեք ստացվածը և պահպանեք մինչև հարցի վերջնական լուծումը:
<p>10 օր անց</p>  <p>3 ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ</p>	<p>Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել)՝ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:</p>	<p>Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանատուի հետ</p> <p>☎</p>
 <p>4 ԴԻՍԵՔ</p>	<p>ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱՐԱԳԻ ՀԱՆՏԱՐԱՐԻՆ, եթե.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ֆիզիկական անձ եք. • բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գումարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը անչլվում է վարկային վեճուցում ներառված տեղեկատվությանը. • 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում. • բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում. • պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս. • բողոքակցի կողմից գործողությունը կամ անգործությունը տևել է ունեցել 2008 թ. օգոստոսի 2-ից հետո: <p>ԾՈՒՍԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՆ ԱՆՎՃԱՐ ԵՆ</p> <p>Օրինակ՝ 0010, Ա. Խոյնեացի փողոց 15, Էջմ Պայաք քոլեջի վանքում, Դրո կառուց. +374 60 701 111, info@hnb.am</p>	<p>ԱՐԲԻՏՐԱԺԱՑԻՆ ՏՐԻԲՈՒՆԱԼ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծագող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: • Պայմանագիր կնքելիս Դրոք իրավունք ունեք հրաժարվել արբիտրաժային համաձայնագրից, կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել: • Հիշեք. Լույսիակ արբիտրաժային համաձայնության անկախության դեպքում Դրոք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի քննվել տրիբունալում: • Հաշտարարը իրավասու չէ ընդունել բողոքը, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում:
<p>ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Դրոք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական բանկի Իրանակ 0010, Կ. Սարգսյան 6, +374 10 592 697, contact@hbcb.am • Կենտրոնական բանկին իրավասու չէ լուծել կազմակերպության նկատմամբ ունեցած Ձեր մասնավոր բողոքը, սակայն իրավասու է կազմակերպության նկատմամբ կիրառել վերահսկողական միջոցներ, եթե պարզվի, որ նա խախտել է օրենքի պահանջները: • Կենտրոնական բանկին իրավասու չէ հրապարակել իր իրականացրած վերահսկողական միջոցառումների մասին: 	<p>ԴԱՏԱՐԱՆ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Դրոք միշտ կարող եք դիմել դատարան. • Դատարանի վճիռը ենթակա չէ վերանայման Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից: 	

Հարցերի դեպքում դիմեք

(կազմակերպության անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն)

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
 ABB		Տ - 2.5	20.03.2019
		Էջ 18/32	

Հավելված 2 /կող ՀՍ/Ա-002-02/

Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ խորհրդի

«25» ապրիլի 2019թ. թիվ 510-Լ որոշմամբ

Բողոքի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձև

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ
վարչության նախագահ

կամ ----- մասնաճյուղի կառավարիչ

Հաճախորդի Ա.Ա.Հ. կամ անվանումը _____

Հաճախորդի տվյալներ՝ _____

(անձնագրային տվյալներ, հասցե, հեռախոս, էլ. Հասցե) _____


Հաճախորդի բանկային և դեպոզիտային հաշիվները _____

(նշվում են առկայության և/կամ անհրաժեշտության դեպքում)

Բողոքի բովանդակությունը _____

Բողոքին կցվող փաստաթղթերի ցանկը _____

(նշվում են առկայության և/կամ անհրաժեշտության դեպքում)


«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		Տ - 2.5	20.03.2019
		Էջ 19/32	

Որ տարբերակով եք նախընտրում ստանալ պատասխանը

- Փոստային հասցե/_____
- Էլեկտրոնային հասցե/_____

Բողոք ներկայացնողի ստորագրությունը _____

Բողոքի ներկայացման ամսաթիվ /---/---/----/

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S - 2.5	20.03.2019
		Էջ 20/32	

Հավելված 3 /կող ՀՍ/Ա-002-03/


Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ խորհրդի


«25» ապրիլի 2019թ. թիվ 510-Լ որոշմամբ

Առձեռն ստացված բողոքների ընդունման

Ստացական
Սույնով հավաստվում է, որ «-----» -----201 թ.
_____ -ի կողմից
(նշել հաճախորդի անուն, ազգանունը)
Ներկայացվել է բողոք «ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ -----
Նշել մասնաճյուղը/ գգ
որն ընդունվել է սահմանված կարգով քննության:
Մուտքային համար _____
Բողոքն ընդունել է

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
 ABB		Տ - 2.5	20.03.2019
		Էջ 21/32	

Անուն , ազգանուն	ստորագրություն
Կ.Տ.	

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
 ABB		S - 2.5	20.03.2019
		Էջ 22/32	

Հավելված 4 /կող ՀՍ/Ա-002-04/


Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ խորհրդի

«25» ապրիլի 2019թ. թիվ 510-Լ որոշմամբ

Էլեկտրոնային փոստի և ինտերնետային կայքի միջոցով ստացված բողոքների ընդունման

<p style="text-align: center;">Ստացական</p> <p>Սույնով հավաստվում է, որ ֆ-----201 թ.</p> <p>_____ -ի կողմից</p>
<p>(նշել հաճախորդի անուն, ազգանունը)</p> <p>Ներկայացվել է բողոք «ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ -----</p>
<p style="text-align: center;">Նշել էլեկտրոնային հասցեն</p> <p>որն ընդունվել է սահմանված կարգով քննության:</p> <p>Մուտքային համար _____</p>
<p> </p>

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S - 2.5	20.03.2019
		Էջ 24/32	

Հավելված 6 /կող ՀՍ/Ա-002-06/

Հ Ա Ս Ս Ա Տ Վ Ա Ծ Է

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ խորհրդի

«25» ապրիլի 2019թ. թիվ 510-Լ որոշմամբ

Բողոք-պահանջների փաստաթղթային գրանցամատյան


Փ Ա Ս Տ Ա Թ Ղ Թ Ա Յ Ի Ն Գ Ր Ա Ն Ց Ա Մ Ա Տ Յ Ա Ն

----/մատյանը վարող ստորաբաժանման անվանումը/----

Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների հաշվառման

Հերթական համարը	Հաճախորդի ԱԱՀ կամ /Կազմակերպության անվանումը	Ներկայացված բողոք-պահանջի անտառի թվը	Բողոք-պահանջի գրանցման ամսաթիվն ու ժամը	Հաճախորդի հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստը	Բողոք-պահանջի ստացման միջոցը և մեջը	Բողոք-պահանջի կարգ բովանդակությունը	Հաճախորդին տրված պատասխանի համարը և ամսաթիվը	Հաճախորդին տրված պատասխանը	Պատասխանի տրամադրման ձևը

Ծանուցում – Գրանցամատյանը պետք է էջակալել, կարել և կարի հանգույցի վրա (գրանցամատյանի վերջին էջին) փակցնել պիտակ: Պիտակի և էջի վրա նշել էջերի քանակը, կարելու ամսաթիվը, ստորագրել և կնքել ստորաբաժանման կնիքով:

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		Տ - 2.5	20.03.2019
		Էջ 25/32	

Հավելված 7 /կող ՀՍ/Ա-002-07/

Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ խորհրդի

«25» ապրիլի 2019թ. թիվ 510-Լ որոշմամբ

Հաճախորդներից ստացված բողոքի պատասխանի օրինակելի ձև

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ

Հաճախորդ (ԱԱՀ կամ անվանումը) -----
հասցե

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆ

Հարգելի ----- (հաճախորդի տվյալներ), սույնով ներկայացնում ենք Ձեր կողմից /---
/---/-----/թ. «ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ ներկայացված թիվ ----- համարով մուտքագրված
բողոքի պատասխանը:


Բանկի դիրքորոշումը՝ _____

(պահանջը մերժել, բավարարել կամ մասնակի բավարարել)

Բանկի դիրքորոշման հիմնավորումը _____

Լրացուցիչ պարզաբանումների համար դիմել՝ _____

(ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները
(հեռախոս և էլեկտրոնային հասցե)

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		Տ - 2.5	20.03.2019
		Էջ 26/32	


Հարգելի հաճախորդ, բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Դուք Ձեր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող եք դիմել դատարան կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

-----/պաշտոն/-----

-----/անուն, ազգանուն/-----

-----/ստորագրություն/---

-----/ամսաթիվ/-----

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		S - 2.5	20.03.2019
		Էջ 27/32	

Հավելված 8 /կող ՀՍ/Ա-002-08/

Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ խորհրդի

«25» ապրիլի 2019թ. թիվ 510-Լ որոշմամբ

Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվության օրինակելի ձև

Բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների հաշվառման համառոտ տեղեկատվություն

(« ...».....թ.-ից մինչև « ...».....թ.-ը ընկած ժամանակահատված)

N	Բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների կարճ բովանդակությունը	Քանակ	Տեսակարար կշիռը , %	Մեկնաբանություններ
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				


Գործառնական վարչության

պատասխանատու աշխատողը

-----/անուն, ազգանուն/-----

-----/ստորագրություն/---

-----/ամսաթիվ/-----

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		Տ - 2.5	20.03.2019
		Էջ 28/32	

Հավելված 9 /կող ՀՍ/Ա-002-09/

Հ Ա Ս Ս Ա Տ Վ Ա Ծ Է

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ խորհրդի

«25» ապրիլի 2019թ. թիվ 510-Լ որոշմամբ

ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ՝ «ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ

ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ

Բանկի ինտերնետային կայքում և առանձին թերթիկների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում և մշտապես առկա են.

«Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը,

Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

Բանկի աշխատանքային ժամերին Պատասխանատու աշխատողը պետք է մշտապես ներկա գտնվի Բանկի /մասնաճյուղի տարածքում՝ բողոքներն ընդունելու, բողոքների հետ կապված հաճախորդների հարցերին պատասխանելու համար:

Բանկն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել Բանկին՝ բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

Բանկի ցանկացած աշխատող, ով ստացել է հաճախորդի բողոքը կամ ում հաճախորդը հայտնել է բողոք ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է հաճախորդին Պատասխանատու աշխատողի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում է Պատասխանատու աշխատողի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե):


Բողոքը ստանալուց հետո Բանկը հաճախորդին տրամադրում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական):

Բանկը բողոքը ստանալիս կամ այդ բողոքի քննության ընթացքում չի կարող հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր.

- որոնք անհրաժեշտ չեն բողոք-պահանջը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ

- որոնք հասանելի են Բանկին տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

Այնպիսի դեպքերում, երբ հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացված բողոքում նշված չէ հաճախորդի անունը, ազգանունը, հեռախոսահամարը կամ բնակության վայրը, այդպիսի բողոքները չեն քննվում, և դրանց գծով որևէ գործընթաց չի սկսվում:

«ԱՅՐԻՉԼԵՍՐԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
		Տ - 2.5	20.03.2019
		Էջ 29/32	

Անկախ բողոքը ամբողջությամբ, մասնակի բավարարելու կամ մերժելու մասին որոշումից, Բանկը պարտավոր է հաճախորդի բողոքը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին գրավոր տրամադրել վերջնական պատասխան:

Բանկի կողմից հաճախորդին տրված բողոքի վերջնական պատասխանը առնվազն պետք է ներառի.

- Բանկի հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,
- Բանկի որոշման պատճառաբանությունը,
- Բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անունը, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային փոստի հասցե),
- Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի քննության արդյունքների վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել Բանկի համապատասխան պատասխանատու ստորաբաժանմանը և/կամ անձին,
- Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական Բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն,
- Տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:


Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը հաճախորդին տրամադրում է, իսկ եթե բողոքը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով, ապա ուղարկում է Բանկի կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը:

Ծանոթություն:

Բանկի և ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի միջև կնքված պայմանագրի համաձայն, Բանկը հրաժարվում է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից միայն այն գույքային պահանջների մասով, որոնց չափը չի գերազանցում 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, իսկ գործարքի գումարի չափը չի գերազանցում 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը:

Հ Ո Ս Ք Ա Գ Ի Ր

Քայլ	ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅՈՒՆ	ԳՈՐԾԵՆԹԱՑԻ ՄԱՍՆԱԿԻՑՆԵՐԸ							
		Հ	ՊԱ	ԲՎՆ	Ա	ԻԴ	ԱՍ	ՖՀՀ	ՀԱԲ
1	Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացում	✓							
2	Բանկի աշխատողի կողմից Հաճախորդին ուղղորդում Պատասխանատու աշխատողի մոտ	✓	✓						
3	Պատասխանատու աշխատողի կողմից հաճախորդին Բողոքների քննության գործընթացին ծանոթացում	✓	✓						
4	Պատասխանատու աշխատողի կողմից Բողոքի ընդունում և ներկայացում		✓		✓				
5	Բանկի Վարչության նախագահի կողմից Բողոքի մակագրում Համապատասխանության ապահովման բաժին			✓	✓				✓
6	Հաճախորդի ներկայացրած պահանջի ուսումնասիրում և պատասխան նամակի ներկայացում ՀԱԲ						✓		✓
7	ՀԱԲ կողմից պատասխան նամակի համաձայնեցում Իրավաբանական դերտամենտի հետ					✓			✓
8	Հաճախորդին պատասխան նամակի ուղարկում								✓
9	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Հաճախորդի բավարարվածության դեպքում</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Հաճախորդի բավարարված չլինելու դեպքում</div> </div>			✓	✓				✓
10	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px;">Ավարտ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Բողոքի ներկայացում ՖՀՀ-ին</div> </div>	✓							
11	ՖՀՀ-ի կողմից պահանջի պատճենի ուղարկում Բանկին	✓							
12	Բանկի Վարչության նախագահի կողմից Բողոքի մակագրում Իրավաբանական դերտամենտին, ՀԱԲ, առնչվող							✓	
13	Հաճախորդի ներկայացրած պահանջի ուսումնասիրում			✓	✓	✓	✓		✓
14	Պատասխան նամակի ներկայացում Բանկի Վարչության նախագահին						✓		✓
15	ՖՀՀ-ին պատասխան նամակի ուղարկում			✓					✓
16	ՖՀՀ-ի կողմից որոշման կայացում			✓	✓				✓

«ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոքների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Ա-002	
 ABB		S - 2.5	20.03.2019
		Էջ 31/32	

16								v	
----	--	--	--	--	--	--	--	---	--

Հապավումներ՝

ԲՎՆ՝ Բանկի վարչության նախագահ, **Հ՝** հաճախորդ, **ՊԱ՝** պատասխանատու աշխատող, **Ա՝** Աշխատակազմ, **ԱՍ՝** առնչվող ստորաբաժանում, **ԻԴ՝** Իրավաբանական դեպարտամենտ, **ՖՀՀ՝** ֆինանսական համակարգի հաշտարար, **ՀԱԲ՝** Համապատասխանության ապահովման բաժին

