

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ
ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅՄԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

Պատասխանատու ստորաբաժանում	Իրավաբանական վարչություն
Կազմեց	Իրավաբանական վարչություն
Տարածում	Իրավաբանական վարչություն Գործառնական տնօրինություն Մասնաճյուղեր
Առնչվող փաստաթղթեր	«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենք ՀՀ կենտրոնական Բանկի խորհրդի կողմից հաստատված «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ եվ սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/04

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

1. ՆՊԱՏԱԿ	2
2. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ	2
3. ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ	3
4. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	9

1. ՆՊԱՏԱԿ

Սույն ընթացակարգի նպատակն է սահմանել «Այրի Բանկ» ՓԲԸ հաճախորդների կողմից Բանկին ներկայացվող մասնավոր իրավահարաբերություններից բխող բողոք-պահանջների քննության և ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ փոխհարաբերությունների ապահովման հիմնական սկզբունքները, ինչպես նաև սպառողների իրավունքների պաշտպանության հետ կապված այլ իրավահարաբերություններ:

2. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

ՏԵՐՄԻՆ/ՀԱՊԱՎՈՒՄ	ՍԱՀՄԱՆՈՒՄ
(Բանկ)	«Այրի Բանկ» ՓԲԸ
(Բողոք-պահանջ)	Հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գույքային պահանջ:
(Հաճախորդ)	Ֆիզիկական անձ, որն օգտվում է Բանկի ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար:
(Բողոք-պահանջի քննության գործընթաց)	Գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից Բանկին բողոք-պահանջի ներկայացումը, Բանկի կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և պատասխան-գրության ներկայացումը, ներառյալ՝ այդ ընթացքում բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկատվության բացահայտումը:
(Ֆինանսական համակարգի հաշտարար)	«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով տրված լիազորությունների համաձայն հաճախորդների կողմից Բանկի դեմ ներկայացված բողոք-պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ:
(Բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հիմնական Պատասխանատու ստորաբաժանում)	Իրավաբանական վարչություն
(Պատասխանատու աշխատակից)	Հաճախորդի բողոք-պահանջի ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման գործառույթներն իրականացնող Անհատական բանկային ծառայությունների բաժնի և մասնաճյուղի աշխատակից:

	ԻՎ/ՎՈ/Յ/ԸՆԹ 341-Լ			ՀԱՆՐԱՄԱՏ ՉԵԼԻ
ՀԱՃԱԽՈՐՀՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՏԱԿԱՐԳ	Կիրառման ամսաթիվը 22.08.2019 թ.	Խմբագրություն 1	էջ 3/9	

(Պատասխանատու ստորաբաժանում)	Իրավաբանական վարչության կազմում հաճախորդի բողոք-պահանջի քննության և դրա ամօրյաբար պատասխանագրության ներկայացման գործառնություններն իրականացնող ստորաբաժանում:
------------------------------	---

3. ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

3.1. Ընդհանուր դրույթներ

3.1.1. Հաճախորդի բողոք-պահանջների քննության գործընթացը, ինչպես նաև այդ գործընթացը նկարագրող ներքին իրավական ակտին ներկայացվող նվազագույն պայմանները, ընդհանուր կանոնները և սկզբունքները սահմանվում են «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով, ՀՀ Կենտրոնական Բանկի Խորհրդի կողմից հաստատված «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/04-ով, «Բանկերի ներքին հսկողության իրականացման նվազագույն պայմանները» կանոնակարգ 4-ով, Բանկի կառավարման իրավասու մարմինների կողմից հաստատված ներքին իրավական ակտերով և սույն ընթացակարգով:

3.1.2. Բանկի և Հաճախորդի միջև կնքվող գործարքները պետք է նշում պարունակեն այն մասին, որ գործարքից բխող պահանջները Հաճախորդը կարող է ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի:

3.1.3. Բանկի կողմից սույն ընթացակարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պետք է պահպանվեն ստորև նշված ընդհանուր սկզբունքները.

- տեղեկատվությունը շարադրվում է Հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցնող, խրթին, անհասկանալի կամ մոլորեցնող բառեր և արտահայտություններ,
- տեղեկատվությունը շարադրվում է ամօրյաբար հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Հաճախորդի և Բանկի փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,
- տեղեկատվությունը շարադրվում է Հաճախորդի համար հեշտ ընթերցելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում:

3.1.4. Բանկի ինտերնետային էջում և ամանձին թերթիկների ձևով գործունեության վայրում հաճախորդների սպասարկման սրահում տեսանելի ձևով պետք է փակցվեն և մշտապես առկա լինեն.

- Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի օրինակելի ձևը ([Հավելված 1](#))
- «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը ([Հավելված 2](#)),
- Սույն ընթացակարգը:

3.1.5. Հաճախորդների սպասարկման սրահի տեսանելի վայրում պետք է փակցվի (տեղադրվի) հայտարարություն այն մասին, որ Հաճախորդը Պատասխանատու աշխատակցի մոտ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոք-պահանջների քննության մասին Բանկի ներքին իրավական ակտին, իսկ Հաճախորդի ցանկության դեպքում Բանկը նրան անվճար տրամադրում է բողոք-պահանջների ընդունման և քննության ներքին իրավական ակտի պատճենը:

3.1.6. Բանկն իր ինտերնետային կայքում և գործունեության վայրում հայտարարության մեջ հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է Պատասխանատու աշխատակցի հեռախոսահամարը, որով հաճախորդները կարող են դիմել Բանկ բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:



- 3.1.7. Բանկի ցանկացած ստորաբաժանման աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի բողոք-պահանջը, կամ ում Հաճախորդը հայտնել է բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, առաջնորդվելով սույն ընթացակարգի կանոններով, ընթացք է տալիս վերջինիս բողոք-պահանջին՝ Հաճախորդին տրամադրելով Պատասխանատու աշխատակցի կամ Պատասխանատու ստորաբաժանման հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (աշխատանքային հեռախոսը և էլեկտրոնային հասցեն):
- 3.1.8. Այն դեպքում, երբ բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, Պատասխանատու ստորաբաժանման աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է Հաճախորդին:
- 3.1.9. Սույն ընթացակարգով սահմանված պահանջների ապահովման և համակարգման հիմնական պատասխանատու հանդիսանում է Իրավաբանական վարչությունը:
- 3.1.10. Բանկում հաճախորդների բողոք-պահանջների ընդունման, քննարկման, դրանց արդյունքում որոշումների ընդունման, բողոք-պահանջներին պատասխանելու, այդ գործընթացի նկատմամբ մոնիթորինգի իրականացման գործընթացը սահմանվում է սույն ընթացակարգով և Բանկի կառավարման իրավասու մարմինների կողմից ընդունված այլ ներքին իրավական ակտերով:
- 3.2. Բանկին ուղղված բողոք-պահանջների ընդունման նվազագույն պայմանները և ներկայացման կարգը
- 3.2.1. Հաճախորդի կողմից Բանկի հետ կնքված կամ Բանկի միջոցով իրականացված գործարքների վերաբերյալ բողոքների առկայության դեպքում, Հաճախորդը պետք է լրացնի բողոք-պահանջի վերաբերյալ հայտը ([Հավելված 1](#)):
- 3.2.2. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է, որ.
- բողոք-պահանջը համարվում է տրված միայն Հաճախորդի կողմից այն գրավոր (ամձեռն, փոստով) եղանակով Բանկ ներկայացնելու դեպքում: Ընդ որում, եթե բողոք-պահանջը ներկայացվել է Բանկի հեռախոսային կենտրոնի կամ պաշտոնական էլեկտրոնային հասցեի միջոցով, ապա նշված բողոք-պահանջը ստացած աշխատակիցը պարտավորվում է անմիջապես կապ հաստատել Հաճախորդի հետ և վերջինիս տեղեկացնել բողոք-պահանջի ներկայացման կարգի վերաբերյալ,
 - Հաճախորդը կարող է Պատասխանատու աշխատակցից ստանալ սույն ընթացակարգի պատճենը:
- 3.2.3. Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է.
- Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի օրինակելի ձևը ([Հավելված 1](#)),
 - «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը ([Հավելված 2](#)):
- 3.2.4. Հաճախորդի կողմից Բանկին ([Հավելված 1](#))-ով ներկայացվող բողոք-պահանջը պետք է կազմվի գրավոր և ներառի.
- Հաճախորդի անունը, ազգանունը,
 - Հաճախորդի հետադարձ կապի միջոցները (փաստացի բնակության և գրանցման հասցեները, հեռախոսահամարը, էլեկտրոնային փոստի հասցեն՝ (առկայության դեպքում)),
 - գույքային պահանջի չափը,
 - հայտարարություն այն մասին, որ Հաճախորդի և Բանկի միջև նույն պահանջի առարկայի վերաբերյալ առկա չէ դատարանի կամ արբիտրաժային տրիբունալի վճիռ,
 - բողոք-պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքների նկարագրությունը, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը),

- պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը և տարին,
- անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը,
- Հաճախորդի ստորագրությունը:

- 3.2.5. Հաճախորդի բանավոր բողոքը Բանկում և/կամ հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Բանկի Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին ներկայացնում է սույն գլխով սահմանված բողոք-պահանջների ներկայացման համար անհրաժեշտ տեղեկատվությունը և ընդունման ընթացակարգը:
- 3.2.6. Բողոք-պահանջ կարող է ներկայացվել Հաճախորդի ներկայացուցչի կողմից: Այդ դեպքում պահանջին կցվում է ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով տրված լիազորագրի պատճենը:
- 3.2.7. Բանկը պարտավոր է Հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջը ստանալու պահից 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում վերջինիս տրամադրել գրավոր պատասխան:
- 3.2.8. Բանկի պատասխանը պետք է արտահայտի Բանկի հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ, ինչպես նաև որոշման պատճառաբանությունը:
- 3.2.9. Պատասխանում Բանկը պետք է նշի բողոք-պահանջի քննության համար Պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ինչպես նաև տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին):
- 3.2.10. Պատասխանում Բանկը պետք է նշի նաև այն մասին, որ բողոք-պահանջի 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:
- 3.2.11. Բանկի պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն ընթացակարգի 3.2.7. կետով սահմանված ժամկետում այն չստանալու դեպքում Հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում վեց ամսվա ընթացքում պահանջը ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 3.2.12. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Հաճախորդին տրամադրվում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը ([Հավելված 2](#)):
- 3.2.13. Այն դեպքում, երբ Բանկը պարտավորվել է բավարարել Հաճախորդի բողոք-պահանջը, բայց չի բավարարել այն, Հաճախորդը կարող է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 3.2.14. Բանկը պարտավոր է քննարկել Հաճախորդի բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:
- 3.2.15. Համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջի պատճենը ստանալուց հետո՝ 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում, Բանկը պարտավոր է ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնել պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և (կամ) առարկություններ, ինչպես նաև վերջինիս կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ: Բանկի պատճառաբանված դիմումի հիման վրա տասնչորսօրյա ժամկետը ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից կարող է երկարաձգվել ևս 7 աշխատանքային օրով:

	ԻԿՎՈՐՅ/ԸՆԹ 341-Լ			ՀԱՆՐԱՄԱՏ ՉԵԼԻ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Կիրառման ամսաթիվը 22.08.2019 թ.	Խմբագրություն 1	էջ 6/9	

3.3. Բողոք-պահանջը Բանկ ներկայացնելը

- 3.3.1. Բանկի հետ կնքված կամ Բանկի միջոցով իրականացված գործարքների բողոքարկման համար Հաճախորդը կամ վերջինիս լիազորված անձը բողոք-պահանջը անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենի հետ մեկտեղ ներկայացնում է Բանկ՝ առձեռն Պատասխանատու աշխատակցին հանձնելու միջոցով կամ փոստային եղանակով՝ Բանկի գլխամասային գրասենյակ ուղարկելու միջոցով:
- 3.3.2. Բանկի մասնաճյուղին ներկայացված բողոք-պահանջը պետք է ներառի սույն ընթացակարգի 3.2.4 կետում նշված տեղեկատվությունը:
- 3.3.3. Բողոք-պահանջը կարող է ստորագրել Հաճախորդի ներկայացուցիչը: Այդ դեպքում պահանջին կցվում է ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով տրված լիազորագրի պատճենը:
- 3.3.4. Հաճախորդը կամ վերջինիս ներկայացուցիչը բողոք-պահանջի և բողոք-պահանջը ներկայացնող անձի անձը հաստատող փաստաթղթի հետ մեկտեղ ներկայացնում է մասնաճյուղի Պատասխանատու աշխատակցին, ով նույնականացնելով բողոք-պահանջ ներկայացրած անձին և ստուգելով բողոք-պահանջի հայտի լրացման ճշտությունը և համապատասխանությունը սույն ընթացակարգի պահանջներին, ընդունում է բողոք-պահանջը, այն մուտքագրում փաստաթղթերի մուտքի և ելքի գրանցամատյանում, այնուհետև պատճենահանում է բողոք-պահանջը և այն ներկայացնող անձի անձը հաստատող փաստաթուղթը, ստորագրում է բողոք-պահանջի պատճենի վրա, գրում է վերջինիս ընդունման ամսաթիվը և բողոք-պահանջի պատճենը տրամադրում է Հաճախորդին, որպես բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ՝ ստացական: Ընդ որում, Պատասխանատու աշխատակիցը պատասխանատվություն է կրում Հաճախորդի պատշաճ նույնականացման, ընդունված բողոք-պահանջի հայտի լրացման ճշտության (այդ թվում, կոնտակտային տվյալների և հասցեի առկայության) և սույն ընթացակարգի պահանջներին համապատասխանության և սահմանված կարգով հաշվառման համար:
- 3.3.5. Այնուհետև Պատասխանատու աշխատակիցը բողոք-պահանջը բողոք-պահանջը ներկայացնող անձի անձը հաստատող փաստաթղթի հետ մեկտեղ անմիջապես ուղարկում է աշխատակազմ, իսկ Հաճախորդի փաստաթղթային փաթեթն առավելագույնը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում կատարվածի վերաբերյալ մանրամասն գրավոր պարզաբանումների հետ մեկտեղ ուղարկում է Իրավաբանական վարչություն: Ընդ որում, եթե Հաճախորդի փաստաթղթային փաթեթը չի գտնվում տվյալ մասնաճյուղում, ապա բողոք-պահանջ ստացած մասնաճյուղը պարտավորվում է պարզել, թե բողոք-պահանջ ներկայացրած անձը որ մասնաճյուղի Հաճախորդ է և վերջինիս փաստաթղթային փաթեթն, ինչպես նաև կատարվածի վերաբերյալ մանրամասն գրավոր պարզաբանումներն Իրավաբանական վարչությանը տրամադրելու վերաբերյալ էլեկտրոնային եղանակով գրություն է ուղարկում համապատասխան մասնաճյուղի կառավարչին (էլեկտրոնային նամակի պատճենում դնելով Իրավաբանական վարչությանը և Գործառնական տնօրինությանը)՝ խնդրելով առավելագույնը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում Իրավաբանական վարչությանը տրամադրել անհրաժեշտ տեղեկատվությունը և փաստաթղթերը:
- 3.3.6. Հաճախորդի փաստաթղթային փաթեթը մասնաճյուղում չգտնվելու դեպքում մասնաճյուղը պարտավորվում է բողոք-պահանջը ստանալու նույն օրը անհրաժեշտ փաստաթղթերն Իրավաբանական վարչությանն առավելագույնը եռօրյա ժամկետում տրամադրելու վերաբերյալ էլեկտրոնային եղանակով գրություն ուղարկել արխիվ (էլեկտրոնային նամակի պատճենում դնելով Իրավաբանական վարչությանը և Գործառնական տնօրինությանը):



- 3.3.7. «Փաստաթղթերի կառավարման, ներքին փաստաթղթաշրջանառության կազմակերպման և փաստաթղթերի պահպանման» ընթացակարգով սահմանված կարգով մասնաճյուղերից կամ փոստային ծառայության միջոցով ստացված բողոք-պահանջը աշխատակազմի կողմից ներկայացվում է Բանկի Վարչության Նախագահին:
- 3.3.8. Բանկի Վարչության Նախագահը, կախված ներկայացված բողոք-պահանջի բովանդակությունից, բողոք-պահանջը մակագրում է Իրավաբանական վարչությանը, Գործառնական տնօրինությանը, ինչպես նաև, ըստ անհրաժեշտության, առնչվող կառուցվածքային ստորաբաժանմանը:
- 3.3.9. Գործառնական տնօրինությունը մինչև տվյալ բողոք-պահանջի ստացման աշխատանքային օրվա ավարտը պարտավորվում է պարզել, թե բողոք-պահանջ ներկայացրած անձը որ մասնաճյուղի Հաճախորդ է և վերջինիս փաստաթղթային փաթեթն, ինչպես նաև կատարվածի վերաբերյալ մանրամասն գրավոր պարզաբանումներն Իրավաբանական վարչությանը տրամադրելու վերաբերյալ էլեկտրոնային եղանակով գրություն է ուղարկում համապատասխան մասնաճյուղի կառավարչին (էլեկտրոնային նամակի պատճենում ղևելով Իրավաբանական վարչությանը)՝ խնդրելով առավելագույնը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում Իրավաբանական վարչությանը տրամադրել անհրաժեշտ տեղեկատվությունը և փաստաթղթերը:
- 3.3.10. Իրավաբանական վարչությունը, ստանալով բողոք-պահանջին առնչվող տեղեկությունները և փաստաթղթերը, ուսումնասիրում է դրանք և դրանց հիման վրա կազմում է բողոք-պահանջի պատասխան-գրության նախագիծ, որը համաձայնեցնելով առնչվող ստորաբաժանումների հետ, սահմանված կարգով բողոք-պահանջի ստացման ամսաթվին հաջորդող 9 աշխատանքային օրվա ընթացքում «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթղթի ([Հավելված 2](#)) հետ մեկտեղ Աշխատակազմի միջոցով ներկայացնում է Բանկի Վարչության Նախագահի ստորագրմանը:
- 3.3.11. Բանկի Վարչության Նախագահի կողմից բողոք-պահանջի պատասխանի ստորագրման դեպքում բողոք-պահանջի ստացման ամսաթվին հաջորդող 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Աշխատակազմը «Փաստաթղթերի կառավարման, ներքին փաստաթղթաշրջանառության կազմակերպման և փաստաթղթերի պահպանման» ընթացակարգով սահմանված կարգով բողոք-պահանջի պատասխան-գրությունը «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթղթի ([Հավելված 2](#)) հետ մեկտեղ փակ ծրարով փոստային ծառայության միջոցով ուղարկում է Հաճախորդին, իսկ մասնաճյուղից այն ստանալու վերջինիս ցանկության դեպքում ինկասպիոն ծառայության միջոցով աշխատակազմից ստացված ծրարը Պատասխանատու աշխատակցի կողմից առձեռն հանձնվում է Հաճախորդին, որը պատասխան-գրության վրա նշված փաստաթղթի ստացման վերաբերյալ համապատասխան նշում կատարելով լրացնում է ստացման ամսաթիվը և այնուհետև ստորագրում այն: Ընդ որում Պատասխան-գրությունը Հաճախորդին առձեռն հանձնելու դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավորվում է Հաճախորդի կողմից ստորագրված պատասխան-գրության պատճենն էլեկտրոնային եղանակով մինչև տվյալ աշխատանքային օրվա ավարտը ուղարկել Իրավաբանական վարչություն:
- 3.3.12. Բանկի պատասխանի հետ համաձայն լինելու դեպքում Բանկի և Հաճախորդի միջև անհրաժեշտության դեպքում կնքվում է համաձայնագիր՝ պահանջի լրիվ կամ մասնակի բավարարման վերաբերյալ:
- 3.3.13. Բանկի պատասխանի հետ համաձայն չլինելու դեպքում Հաճախորդը կարող է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով 6 ամսվա ընթացքում դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ սկսած այն օրվանից, երբ Հաճախորդը

	ԻՎ/ՎՈ/Յ/ԸՆԹ 341-Լ			ՀԱՆՐԱՍԱՏ ՉԵԼԻ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ- ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Կիրառման ամսաթիվը 22.08.2019 թ.	Խմբագրություն 1	էջ 8/9	

ստացել է Բանկի վերջնական պատասխանը կամ սույն ընթացակարգի 3.2.7. կետով սահմանված ժամկետում վերջնական պատասխան չի ստացել:

3.4. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Բանկին Հաճախորդի բողոք-պահանջը ներկայացնելը

- 3.4.1. Հաճախորդի կողմից ֆինանսական համակարգի հաշտարարին Բանկի դեմ պահանջ-դիմում ներկայացնելու վերաբերյալ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրությունը ստանալուց հետո՝ Բանկը պարտավորվում է 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում վերջինիս ներկայացնել Հաճախորդի պահանջ-դիմումի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և (կամ) առարկություններ, ինչպես նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ:
- 3.4.2. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Բանկ ուղարկված գրության և դրան կից Հաճախորդի պահանջ-դիմումի պատճենը ստանալով՝ աշխատակազմը «Փաստաթղթերի կառավարման, ներքին փաստաթղթաշրջանառության կազմակերպման և փաստաթղթերի պահպանման» ընթացակարգով սահմանված կարգով այն գրանցում է փաստաթղթերի մուտքի և ելքի գրանցամատյանում և ներկայացնում Բանկի վարչության նախագահին:
- 3.4.3. Բանկի վարչության նախագահը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ուղարկված գրությունը և Հաճախորդի պահանջի պատճենը մակագրում է Իրավաբանական վարչությանը, Գործառնական տնօրինությանը, ինչպես նաև, ըստ անհրաժեշտության, առնչվող կառուցվածքային ստորաբաժանմանը:
- 3.4.4. Գործառնական տնօրինությունը մինչև տվյալ պահանջ-դիմումի ստացման աշխատանքային օրվա ավարտը պարտավորվում է պարզել, թե պահանջ-դիմում ներկայացրած անձը որ մասնաճյուղի Հաճախորդ է և Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրությամբ պահանջվող բոլոր անհրաժեշտ փաստաթղթերը, ինչպես նաև նշված գրությամբ ներկայացված հարցրադրումների առնչությամբ մասնաճյուղի և հստակ գրավոր պատասխաններն Իրավաբանական վարչությանը տրամադրելու վերաբերյալ էլեկտրոնային եղանակով գրություն է ուղարկում համապատասխան մասնաճյուղի կառավարչին (էլեկտրոնային նամակի պատճենում դնելով Իրավաբանական վարչությանը)՝ խնդրելով առավելագույնը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում Իրավաբանական վարչությանը տրամադրել անհրաժեշտ տեղեկատվությունը և փաստաթղթերը
- 3.4.5. Հաճախորդին սպասարկած մասնաճյուղը պարտավորվում է 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում, իսկ արխիվում գտնվող փաստաթղթերի դեպքում՝ առավելագույնը 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում հավաքագրել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրությամբ պահանջվող բոլոր անհրաժեշտ փաստաթղթերը, կազմել նշված գրությամբ ներկայացված հարցրադրումների առնչությամբ մասնաճյուղի և հստակ պատասխաններ և ուղարկել դրանք Իրավաբանական վարչություն:
- 3.4.6. Իրավաբանական վարչությունը, գլխամասի համապատասխան ստորաբաժանման հետ համատեղ գրությունը ստանալուն հաջորդող 12 աշխատանքային օրվա ընթացքում ուսումնասիրելով ներկայացված նյութերը, տեղեկատվությունը և կատարվածի վերաբերյալ պարզաբանումները, դրանց հիման վրա կազմում է պատասխան-գրության նախագիծ՝ համաձայնեցնելով այն համապատասխան ստորաբաժանման հետ:



	ԻՎ/ՎՈ/Յ/ԸՆԹ 341-Լ			ՀԱՆՐԱՄԱՏ ՉԵԼԻ
ՀԱՃԱԽՈՂՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՏԱԿԱՐԳ	Կիրառման ամսաթիվը 22.08.2019 թ.	Խմբագրություն 1	էջ 9/9	

- 3.4.7. Իրավաբանական վարչությունը համաձայնեցված պատասխանը, պահանջվող փաստաթղթերը և տեղեկությունները Աշխատակազմի միջոցով ներկայացնում է Բանկի Վարչության Նախագահի ստորագրմանը:
- 3.4.8. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրության ստորագրված պատասխանը և պահանջվող փաստաթղթերը «Փաստաթղթերի կառավարման, ներքին փաստաթղթաշրջանառության կազմակերպման և փաստաթղթերի պահպանման» ընթացակարգով սահմանված կարգով Աշխատակազմը 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում ուղարկում է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ:
- 3.4.9. Բանկի կողմից ներկայացված բացատրությունները ստանալուց հետո ֆինանսական համակարգի հաշտարարը պահանջը քննում և «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված ժամկետներում կայացնում է պահանջը բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու կամ այն մերժելու մասին որոշում որոշման մեկական օրինակ հանձնելով կամ փոստի միջոցով ուղարկելով կողմերին:
- 3.4.10. Այն դեպքում, երբ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը առաքելու պահից 30 աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդն անվերապահորեն և գրավոր ձևով համաձայնվում է որոշման հետ, վերջինս կողմերի համար դառնում է պարտադիր: Երեսուն աշխատանքային օրը լրանալուց հետո ֆինանսական համակարգի հաշտարարը պարտավոր է Բանկին ծանուցել Հաճախորդի գրավոր համաձայնության առկայության կամ բացակայության և համապատասխանաբար՝ որոշումը կողմերի համար պարտադիր դառնալու կամ այդպիսին չդառնալու մասին:
- 3.4.11. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Հաճախորդի պահանջի քննության դադարեցումը, որոշման հարկադիր կատարումը, ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշման վիճարկումը և չեղյալ ճանաչելու գործընթացը կարգավորվում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով:
- 3.4.12. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշման հետ համաձայն չլինելու դեպքում Իրավաբանական վարչության ղեկավարը որոշման կայացումից հետո 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում կայացված որոշման առնչությամբ իր առարկությունները ներկայացնում է Վարչության Նախագահին՝ հետագա քայլերը համաձայնեցնելու նպատակով:

4. Այլ դրույթներ

- 4.1.1. Ինտերնետային կայքում (տնային էջում) տեղեկատվության տեղադրման գործընթացը իրականացվում է Բանկի վարչության կողմից հաստատված «Ինտերնետային կայքում տեղեկատվության հրապարակման և փոփոխությունների իրականացման» ընթացակարգով:

