

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱԳՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳ

Պատասխանատու ստորաբաժանում	Իրավաբանական վարչություն
Կազմեց	Իրավաբանական վարչություն
Տարածում	Իրավաբանական վարչություն Գործառնական տնօրինություն Մասնաճյուղեր
Այլ դրույթներ	Սույն կարգը ուժի մեջ մտնելու պահից ուժը կորցրած ճանաչել խորհրդի 10.02.2016թ. նիստի թիվ 7-Լ որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոք-պահանջների քննության» կարգը
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 կարգի 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՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գույքային պահանջ:
(Բանկի գործունեության վայրը, որտեղ հաճախորդը կարող է ներկայացնել բողոք-պահանջ)	Բանկի գլխամաս կամ մասնաճյուղ:
(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, և բանկի կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշման կայացումը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկատվության բացահայտումը:
(Ֆինանսական համակարգի հաշտարար) ¹	«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
(Բանկի գլխամասում հաճախորդի բողոք-պահանջը ընդունող աշխատակից)	Վարչության նախագահի հրամանով գործառնական տնօրինությունում հաճախորդի բողոք-պահանջի ընդունման և

	ԻԿ/ԳԿ/Մ/ԽՈ/Յ/ԿԳ - 03			ՀԱՆՐԱՄԱՏ ՉԵԼԻ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳ	Կիրառման ամսաթիվը 26.04.2018թ.	Խմբագրություն 3	էջ 3/9	

	անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման գործառնությունները իրականացնող պատասխանատու աշխատակից
(Մասնաճյուղում հաճախորդի բողոք-պահանջը ընդունող աշխատակից)	Մասնաճյուղի կառավարչի հրամանով հաճախորդի բողոք-պահանջի ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման գործառնությունները իրականացնող պատասխանատու աշխատակից:

3. ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

3.1. Ընդհանուր դրույթներ

- 3.1.1. Բանկում ֆիզիկական անձ 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 կարգով:
- 3.1.2. Բանկի և հաճախորդի միջև կնքվող գործարքները նշում են պարունակում 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 կարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.
- տեղեկատվությունը շարադրվում է հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցնող, խրթին, անհասկանալի կամ մոլորեցնող բառեր և արտահայտություններ,
 - տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն 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 առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում հաճախորդների սպասարկման սրահում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.
- հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի օրինակելի ձևը ([Հավելված 1](#))
 - վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը ([Հավելված 2](#)),
 - բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը ([Հավելված 3](#)),
 - բողոք-պահանջների քննության մասին բանկի ներքին իրավական ակտը:
- 3.1.5. Հաճախորդների սպասարկման սրահում պետք է փակցվի 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 պատճեն:



	ԻՎԳՎ/Մ/ԽՈՐՀ/ԿԳ - 03			ՀԱՆՐԱՄԱՏ ՉԵԼԻ
ՀԱՃԱԽՈՐՀՆԵՐԻ ՀԱՃԱԽՈՐՀՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԲՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳ	Կիրառման ամսաթիվը 26.04.2018թ.	Խմբագրություն 3	էջ 4/9	

- 3.1.6. Սույն կարգի 3.1.4. և 3.1.5. կետով սահմանված պահանջների ապահովման համար պատասխանատու են բանկի գլխամասի և մասնաճյուղերի համապատասխան պատասխանատու աշխատակիցները:
- 3.1.7. Բանկը 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:
- 3.1.8. Բանկի ցանկացած ստորաբաժանման աշխատակից, ով ստացել է հաճախորդի բողոք-պահանջը, կամ ում հաճախորդը հայտնել է բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է հաճախորդին բանկի գլխամասում և մասնաճյուղում համապատասխան պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում պատասխանատու աշխատակցի կամ պատասխանատու ստորաբաժանման հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (աշխատանքային հեռախոսը և էլեկտրոնային հասցեն):
- 3.1.9. Այն դեպքում, երբ բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու ստորաբաժանման աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:
- 3.1.10. Սույն կարգով սահմանված պահանջների ապահովման և համակարգման հիմնական պատասխանատու հանդիսանում է իրավաբանական վարչությունը:
- 3.1.11. Բանկում հաճախորդների բողոքների ընդունման, քննարկման, դրանց արդյունքում որոշումների ընդունման, պատասխանելու, այդ գործընթացի նկատմամբ մոնիթորինգի իրականացման գործընթացը սահմանվում է սույն կարգով և բանկի կառավարման իրավասու մարմինների կողմից ընդունված այլ ներքին իրավական ակտերով:

3.2. Բանկին բողոք-պահանջների ընդունման նվազագույն պայմանները և ներկայացման կարգը

- 3.2.1. Հաճախորդի կողմից բանկի հետ կնքված կամ բանկի միջոցով իրականացված գործարքների վերաբերյալ բողոքների ամկայության 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,
 - հաճախորդը կարող է պատասխանատու աշխատակցից ստանալ բողոք-պահանջների քննության` բանկի ներքին իրավական ակտի պատճենը:
- 3.2.3. Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է.
 - հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի օրինակելի ձևը ([Հավելված 1](#)),
 - վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը ([Հավելված 2](#)),
 - Բանկում բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը ([Հավելված 3](#)):
- 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` (ամկայության 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,
 - հաճախորդի անձնագրի կամ (ID) Նույնականացման քարտի 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 տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում վերջինիս տրամադրել վերջնական պատասխան:
- 3.2.8. Բանկի վերջնական պատասխանը պետք է արտահայտի բանկի հստակ դիրքորոշումը հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ, ինչպես նաև որոշման պատճառաբանությունը:
- 3.2.9. Վերջնական 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 նշում է 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 վերջնական պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն կարգի 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-պահանջ մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից բանկը հաճախորդին տրամադրում է հաճախորդին վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը ([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՝ տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում, բանկը պարտավոր է ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնել պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ,

	ԻՎ/ԳՎ/Մ/ԽՈ/Յ/ԿԳ - 03			ՀԱՆՐԱՍԱՏ ՉԵԼԻ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳ	Կիրառման ամսաթիվը 26.04.2018թ.	Խմբագրություն 3	էջ 6/9	

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 յոթ աշխատանքային օրով:

3.3. Բողոք-պահանջը Բանկի գլխամաս ներկայացնելը

- 3.3.1. Հաճախորդների բողոք-պահանջի ընդունման, նրանց անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման պարտականությունները բանկի վարչության Նախագահի հրամանով դրվում է գործառնական տնօրինության համապատասխան աշխատակցի վրա, այսուհետ՝ բանկի գլխամասի պատասխանատու աշխատակից:
- 3.3.2. Հաճախորդը գրավոր բողոք-պահանջը ներկայացնում է գործառնական տնօրինության պատասխանատու աշխատակցին, որը ստուգելով բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի լրացման ճշտությունը և համապատասխանությունը սույն կարգի պահանջներին հաճախորդին ուղղում է աշխատակազմ, որտեղ աշխատակազմի քարտուղարության և արձանագրությունների բաժնի համապատասխան աշխատակիցը ընդունում է բողոք-պահանջը, մուտքագրում է փաստաթղթերի մուտքի և ելքի գրանցամատյանում, այսուհետև պատճենահանում ու ստորագրում է պատճենի վրա, գրում է վերջինիս ընդունման ամսաթիվը, բողոք-պահանջի գրանցման համարը և պատճենը տրամադրում է հաճախորդին, որպես բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ՝ ստացական:
- 3.3.3. «Փաստաթղթերի կառավարման, ներքին փաստաթղթաշրջանառության կազմակերպման և փաստաթղթերի պահպանման» ընթացակարգով սահմանված կարգով աշխատակազմի կողմից բողոք-պահանջը ներկայացվում է Բանկի Վարչության Նախագահին (կամ համապատասխան լիազորություններ ունեցող տեղակալին):
- 3.3.4. Բանկի Վարչության Նախագահը (կամ համապատասխան լիազորություններ ունեցող տեղակալը) բողոք-պահանջը մակագրում է համապատասխան ստորաբաժանմանը:
- 3.3.5. Սույն կարգի 3.3.4. կետում նշված ստորաբաժանման ղեկավարը կամ նրան փոխարինող անձը, հավաքագրելով բողոք-պահանջի հետ առնչվող տեղեկությունները և համաձայնեցնելով իրավաբանական վարչության հետ, «Փաստաթղթերի կառավարման, ներքին փաստաթղթաշրջանառության կազմակերպման և փաստաթղթերի պահպանման» ընթացակարգով սահմանված կարգով 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում Բանկի Վարչության Նախագահին (կամ համապատասխան լիազորություններ ունեցող տեղակալին) է ներկայացնում Հաճախորդի բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանը:
- 3.3.6. Բանկի Վարչության Նախագահի (կամ համապատասխան լիազորություններ ունեցող տեղակալի) կողմից բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանի ստորագրման դեպքում, համապատասխան ստորաբաժանումը նույն աշխատանքային օրվա ընթացքում բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանը փակ ծրարով հանձնում է աշխատակազմ:
- 3.3.7. Աշխատակազմի քարտուղարության և արձանագրությունների բաժնի աշխատակիցը համաձայն «Փաստաթղթերի կառավարման, ներքին փաստաթղթաշրջանառության կազմակերպման և փաստաթղթերի պահպանման» ընթացակարգով սահմանված կարգով բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանը մեկ օրվա ընթացքում փոստով ուղարկում է հաճախորդին կամ հաճախորդի կողմից բանկ ներկայանալու դեպքում առձեռն հանձնում է նրան:
- 3.3.8. Բանկի գրավոր պատասխանի հետ համաձայն լինելու դեպքում բանկի և հաճախորդի միջև անհրաժեշտության դեպքում կնքվում է համաձայնագիր՝ պահանջի լրիվ կամ մասնակի բավարարման վերաբերյալ:



- 3.3.9. Բանկի գրավոր 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 ստացել է բանկի վերջնական պատասխանը կամ սույն կարգի 3.2.7. կետով սահմանված ժամկետում վերջնական պատասխան չի ստացել:
- 3.3.10. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը հաճախորդին տրամադրում է վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը ([Հավելված 2](#)):

3.4. Բողոք-պահանջը Բանկի մասնաճյուղին ներկայացնելը

- 3.4.1. Բանկի մասնաճյուղի հետ կնքված կամ մասնաճյուղի միջոցով իրականացված գործարքների բողոքարկման համար հաճախորդը բողոք-պահանջը կարող է ներկայացնել բանկի մասնաճյուղին:
- 3.4.2. Հաճախորդների բողոք-պահանջի ընդունման, նրանց անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման պարտականությունները մասնաճյուղի կառավարչի հրամանով դրվում են համապատասխան աշխատակցի վրա, այսուհետ՝ մասնաճյուղի պատասխանատու աշխատակից:
- 3.4.3. Բանկի մասնաճյուղին ներկայացված բողոք-պահանջը պետք է ներառի սույն կարգի 3.2.4 կետում նշված տեղեկատվությունը:
- 3.4.4. Բողոք-պահանջը կարող է ստորագրել հաճախորդի ներկայացուցիչը: Այդ դեպքում պահանջին կցվում է ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով տրված լիազորագրի պատճենը:
- 3.4.5. Հաճախորդը Բողոք-պահանջը ներկայացնում է մասնաճյուղի պատասխանատու աշխատակցին, ով ստուգելով բողոք-պահանջի հայտի լրացման ճշտությունը և համապատասխանությունը սույն կարգի պահանջներին, ընդունում է բողոք-պահանջը, այն մուտքագրում փաստաթղթերի մուտքի և ելքի գրանցամատյանում, այնուհետև պատճենահանում ու ստորագրում պատճենի վրա, գրում է վերջինիս ընդունման ամսաթիվը, բողոք-պահանջի գրանցման համարը և պատճենը տրամադրում է հաճախորդին, որպես բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ՝ ստացական:
- 3.4.6. Այնուհետև պատասխանատու աշխատակցը բողոք-պահանջը մեկ օրվա ընթացքում ներկայացնում է մասնաճյուղի կառավարչին, վերջինս բողոք-պահանջը մակագրում է մասնաճյուղի համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարին:
- 3.4.7. Սույն կարգի 3.4.6. կետում նշված ստորաբաժանման ղեկավարը կամ նրան փոխարինող անձը, հավաքագրելով բողոք-պահանջի հետ առնչվող տեղեկությունները, 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում մասնաճյուղի կառավարչին է ներկայացնում հաճախորդի բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանի նախագիծը:
- 3.4.8. Մասնաճյուղի կառավարիչը ստորագրում է հաճախորդի բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանի նախագիծը, մասնաճյուղում գրանցված բողոք-պահանջի հայտի և պահանջի դեպքում այլ փաստաթղթերի հետ միասին էլեկտրոնային եղանակով ուղարկում է Գլխամասային բանկի իրավաբանական վարչություն:
- 3.4.9. Իրավաբանական վարչությունը՝ անհրաժեշտության դեպքում համագործակցելով համապատասխան ստորաբաժանման հետ, բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանի նախագիծը (անհրաժեշտության դեպքում կատարելով ուղղումներ և լրացումներ) 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում սահմանված կարգով աշխատակազմի միջոցով

	ԻՎԳՎ/Մ/ԽՈ/Յ/ԿԳ - 03			ՀԱՆՐԱՄԱՏ ՉԵԼԻ
ՀԱՃԱԽՈՐՀՆԵՐԻ ՀԱՃԱԽՈՐՀՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ԲՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳ	Կիրառման ամսաթիվը 26.04.2018թ.	Խմբագրություն 3	էջ 8/9	

Ներկայացնում է Բանկի Վարչության Նախագահի (կամ համապատասխան լիազորություններ ունեցող տեղակալին) ստորագրմանը:

- 3.4.10. Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանը Բանկի Վարչության Նախագահի (կամ համապատասխան լիազորություններ ունեցող տեղակալի) կողմից ստորագրվելուց հետո, իրավաբանական վարչությունը գրավոր պատասխանը փակ ծրարով հանձնում է աշխատակազմ, ինչպես նաև գրավոր պատասխանի սքանավորված տարբերակը էլեկտրոնային եղանակով ուղարկում է մասնաճյուղի պատասխանատու աշխատակցին:
- 3.4.11. Աշխատակազմը սույն կարգի 3.3.7. կետով սահմանված ժամկետում փակ ծրարը փոստով ուղարկում է հաճախորդին:
- 3.4.12. Բանկի գրավոր պատասխանի հետ համաձայն լինելու դեպքում մասնաճյուղի և հաճախորդի միջև անհրաժեշտության դեպքում կնքվում է համաձայնագիր՝ պահանջի լրիվ կամ մասնակի բավարարման վերաբերյալ: Մասնաճյուղի կառավարիչը համաձայնագիրը նախապես համաձայնեցնում է իրավաբանական վարչության և անհրաժեշտության դեպքում բանկի գլխամասի համապատասխան ստորաբաժանման հետ:
- 3.4.13. Բանկի գրավոր 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 ստացել է բանկի վերջնական պատասխանը կամ սույն օրենքով սահմանված ժամկետում վերջնական պատասխան չի ստացել:
- 3.4.14. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը հաճախորդին տրամադրում է վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը ([Հավելված 2](#)):

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

- 3.5.1. Հաճախորդի բողոք-պահանջը ֆինանսական համակարգի հաշտարարից ստանալուց հետո՝ բանկը պարտավոր է տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում, ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնել պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և (կամ) առարկություններ, ինչպես նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին բանկի կողմից հիմնավորված դիմումի դեպքում տասնչորսօրյա ժամկետը կարող է երկարաձգվել ևս յոթ աշխատանքային օրով:
- 3.5.2. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից բանկ ուղարկված գրության և դրան կից հաճախորդի բողոք-պահանջի պատճենը ստանալով՝ աշխատակազմի քարտուղարության և արձանագրությունների բաժնի համապատասխան աշխատակիցը «Փաստաթղթերի կառավարման, ներքին փաստաթղթաշրջանառության կազմակերպման և փաստաթղթերի պահպանման» ընթացակարգով սահմանված կարգով այն գրանցում է փաստաթղթերի մուտքի և ելքի գրանցամատյանում և ներկայացնում բանկի վարչության Նախագահին (կամ համապատասխան լիազորություններ ունեցող տեղակալին):
- 3.5.3. Բանկի վարչության Նախագահը (կամ համապատասխան լիազորություններ ունեցող տեղակալը) Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ուղարկված գրությունը և հաճախորդի պահանջի պատճենը մակագրում է իրավաբանական վարչությանը և բանկի գլխամասի համապատասխան ստորաբաժանմանը, իսկ մասնաճյուղի հաճախորդ լինելու դեպքում՝ նաև մասնաճյուղի կառավարչին:

	ԻՎԳՎ/Մ/ԽՈ/Յ/ԳԳ - 03			ՀԱՆՐԱՍԱՏ ՉԵԼԻ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳ	Կիրառման ամսաթիվը 26.04.2018թ.	Խմբագրություն 3	էջ 9/9	

- 3.5.4. Մասնաճյուղի կառավարիչը և մասնաճյուղի համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարը պարտավոր են երկու աշխատանքային օրվա ընթացքում հավաքագրել գործի հետ առնչվող բոլոր անհրաժեշտ փաստաթղթերը, կազմել համապատասխան բացատրությունը և ուղարկել իրավաբանական վարչություն:
- 3.5.5. Իրավաբանական վարչությունը, գլխամասի համապատասխան ստորաբաժանման հետ համատեղ պարտավոր է 7 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատրաստել և Բանկի Վարչության Նախագահին ներկայացնել բողոք-պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և (կամ) առարկություններ, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթերը և տեղեկությունները:
- 3.5.6. Սույն կարգի 3.5.5. կետով սահմանված ստորաբաժանումները բողոք-պահանջի պատասխանը, պահանջվող փաստաթղթերը և տեղեկությունները ներկայացնում են Բանկի Վարչության Նախագահին, վերջինիս կողմից ստորագրելուց հետո փակ ծրարով փաթեթը հանձնում են աշխատակազմին:
- 3.5.7. «Փաստաթղթերի կառավարման, ներքին փաստաթղթաշրջանառության կազմակերպման և փաստաթղթերի պահպանման» ընթացակարգով սահմանված կարգով աշխատակազմը մեկ օրվա ընթացքում բողոք-պահանջի պատասխանը, պահանջվող փաստաթղթերը և տեղեկությունները ուղարկում է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ:
- 3.5.8. Բանկի կողմից ներկայացված բացատրությունները ստանալուց հետո Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը պահանջը քննում և որոշում է կայացնում «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված ժամկետներում:

3.6. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը

- 3.6.1. Պահանջի քննության արդյունքներով ֆինանսական համակարգի հաշտարարը որոշում է կայացնում պահանջը բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու կամ այն մերժելու մասին և նույն օրը այն հանձնում կողմերին կամ փոստով առաքում որոշման մեկական օրինակ:
- 3.6.2. Այն դեպքում, երբ ֆինանսական համակարգի հաշտարարը որոշում է կայացնում պահանջը բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու մասին, ապա վերջինս պետք է սահմանի բանկի կողմից որոշումը կատարելու կարգը և ժամկետը:
- 3.6.3. 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 մասին և համապատասխանաբար՝ որոշումը կողմերի համար պարտադիր դառնալու կամ այդպիսին չդառնալու մասին:
- 3.6.4. Ֆինանսական հաշտարարի համակարգի 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:

3.7. Այլ դրույթներ

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

