

«ԱՐԴՇԻՆԲԱՆԿ» ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ



Ardshinbank

**ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ,
ՀԱՐՑՈՒՄՆԵՐԻ, ԲՈՂՈՔԱՐԿՈՒՄՆԵՐԻ ԵՎ
ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ (ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ)
ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ
ԿԱՆՈՆՆԵՐ**

ԵՐԵՎԱՆ – 2018



Հաճախորդների կարծիքների, հարցումների, բողոքարկումների և բողոքների (պահանջների) ներկայացման և քննության կանոններ

Խմբագրություն՝
Ուժի մեջ է՝ 03.05.2018թ.

1. ՆՊԱՏԱԿ

Սույն կանոնների նպատակն է՝ սահմանել Բանկի հաճախորդների կողմից «Արդշինբանկ» ՓԲԸ-ին հասցեագրված բողոքների, բողոքարկումների, ծառայությունների պայմանների վերաբերյալ դժգոհությունների, առաջարկությունների և այլ կարծիքների ներկայացման, Բանկի կողմից դրանց ուսումնասիրության, վերլուծության (քննության) և հետադարձ կապի ապահովման (արձագանքման) կանոններն ու ժամկետները:

Սույն կանոնների ընդունումն ուղղված է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններում, դրանց մատուցման և սպասարկման գործընթացներում բացթողումների և թերացումների բացահայտմանը և դրա հետ կապված բարելավման գործողությունների իրականացմանը, Բանկի և հաճախորդների միջև փոխվստահության մթնոլորտի ձևավորմանը, ինչպես նաև՝ բանկային ծառայությունների մատուցման պայմանների թափանցիկության բարձրացմանը:

2. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

«Բանկ»՝ «Արդշինբանկ» ՓԲԸ,

«Հաճախորդ»՝ ֆիզիկական անձ, որն օգտվում է Բանկի ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար: Կորպորատիվ հաճախորդների դասակարգման ընթացակարգով (PR 120.75-27-03) սահմանված B, C, D դասի հաճախորդ կամ վերջիններիս կողմից լիազորված անձ, բացառությամբ խնդրանք ներկայացնող այն հաճախորդների, ովքեր հանդիսանում են իրավաբանական անձ կամ դիմել են հետևյալ խնդրանքներից մեկով.

- Ֆինանսական աջակցություն,
- Բանկի մասին հարցաթերթիկների լրացման կամ Բանկի մասին տեղեկատվություն տրամադրելու խնդրանք,
- Բանկի սեփականությանն անցած գույքը ձեռք բերելու վերաբերյալ խնդրանք,
- Վարկային/դեբետային պրոդուկտների հետ կապված փոփոխություններ կատարելու վերաբերյալ խնդրանքներ (ժամանակացույցեր փոխելու, տոկոսադրույք փոխելու և այլն), բացառությամբ տույժերը դադարեցնելու մասով գրությունների,
- Գրավից ազատելու, ոսկին հետ վաճառելու, վաճառված ոսկու մասին բացատրություն տալու և այլն,

«Կարծիք»՝ Բանկի սպասարկման որակի, մատուցվող ծառայությունների, դրանց պայմանների, սակագների և Բանկի բիզնես գործընթացների բարելավման և կատարելագործման վերաբերյալ առաջարկություն, բացասական (դրական) կարծիք կամ որոշակի դժգոհություն (բողոք) կոնկրետ դեպքի վերաբերյալ, որում կարող են ընդգրկված (մատնանշված) լինել Բանկի կոնկրետ աշխատակիցներ:

«Բողոք-պահանջ»՝ Հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է Բանկի՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գույքային (ֆինանսական) պահանջ կամ այլ պահանջ: Բողոք-պահանջը ենթադրում է Բանկի կողմից պարտադիր պատասխան:

«Բողոքարկում»՝ Հաճախորդի քարտային հաշվով կատարված գործարքների հետ անհամաձայնության դեպքում բողոքարկման հայտով Բանկ ներկայացվող տեղեկատվություն, ընդ դիտարկվում և ուսումնասիրվում են բոլոր հաճախորդների հայտերը՝ անկախ դասից, որը ենթադրում է Բանկի կողմից պարտադիր պատասխան,

«Հարցում»՝ Հաճախորդի կողմից ներկայացված, Կարծիք կամ բողոք-պահանջ չհանդիսացող, Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ պարզաբանման, խորհրդատվության կամ տեղեկատվության տրամադրման դիմում, խնդրանք կամ գրավոր հարցում, բացառությամբ ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված անվճար տրամադրման ենթակա տեղեկատվության:



Հաճախորդների կարծիքների, հարցումների, բողոքարկումների և բողոքների (պահանջների) ներկայացման և քննության կանոններ

Խմբագրություն՝
Ուժի մեջ է՝ 03.05.2018թ.

«Պատասխանաբար աշխատող»՝ Բանկի մասնաճյուղում (ՀՍԿ-ում) բողոք-պահանջի և Հարցման ընդունման համար պատասխանատու աշխատող, ով տվյալ մասնաճյուղում իրականացնում է բողոքի հիմքում ընկած ծառայության մասով սպասարկում:

«Հաշտարար»՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված ֆինանսական համակարգի հաշտարար:

3. ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆԸ

3.1. Հաճախորդների կողմից Կարծիքների, Բողոք-պահանջների, Բողոքարկումների և Հարցումների և պատասխանների ներկայացման եղանակները

3.1.1. Հաճախորդները Բանկին հասցեագրված իրենց Կարծիքները ներկայացնում են էլեկտրոնային եղանակով՝ Բանկի ինտերնետային կայքի հատուկ բաժնի, Բանկում օգտագործվող առցանց հաղորդակցման գործիքների միջոցով:

3.1.2. Հաճախորդները Բանկին հասցեագրված իրենց Բողոք-պահանջները ներկայացնում են թղթային եղանակով Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ կամ գլխամասային գրասենյակ՝ Պատասխանատու աշխատողին կամ փոստային առաքմամբ:

3.1.3. Հաճախորդները Բանկին հասցեագրված իրենց Բողոքարկումները ներկայացնում են թղթային եղանակով Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ կամ գլխամասային գրասենյակ՝ Պատասխանատու աշխատողին կամ փոստային առաքմամբ կամ Բանկի կոմունիկացիոն կենտրոնի միջոցով՝ լրացնելով և էլ. փոստով հաստատված բողոքարկման հայտը Բանկ ուղարկելու միջոցով:

3.1.4. Հաճախորդները Բանկին հասցեագրված իրենց Հարցումները կարող են ներկայացնել ձայնային եղանակով՝ Բանկի կոմունիկացիոն կենտրոն կատարված հեռախոսազանգով կամ ինտերնետ զանգով, և էլեկտրոնային եղանակով՝ Բանկի ինտերնետային կայքի հատուկ բաժնի կամ Բանկում օգտագործվող առցանց հաղորդակցման գործիքների միջոցով:

3.1.5. Եթե Բանկում առկա է հաճախորդի էլ. փոստի հասցեն և/կամ հաճախորդը գրությունը ուղարկել է էլ. փոստից կամ գրության մեջ առկա է էլ. փոստ, կամ գրությունը ուղարկվել է Բանկի կայքի միջոցով, որտեղ էլ. փոստի նշումը պարտադիր պահանջ է, ապա Բանկի կողմից պատասխան գրությունը ուղարկվում է նշված էլ. փոստով, եթե հաճախորդը հատուկ նշում չի կատարել էլ. Փոստից տարբերվող այլ եղանակով պատասխան գրության ուղարկման մասին:

3.1.6. Սույն գլխում նշված եղանակներից տարբերվող այլ միջոցներով Հաճախորդների կողմից ուղարկված (հասցեագրված) գրությունները չեն ուսումնասիրվում Բանկի կողմից:

3.2. Կարծիքների ներկայացումը և ուսումնասիրումը

3.2.1. Սույն Կանոնների 3.1.1 կետով սահմանված կարգով ներկայացված բոլոր Կարծիքները ուսումնասիրելու վերաբերյալ որոշումը կայացվում է Բանկի համապատասխան ղեկավարների կողմից:

3.2.2. Այն դեպքում, երբ Կարծիքի ուսումնասիրության վերաբերյալ որոշում է կայացվել, այն պատշաճ ուսումնասիրելու համար հավելյալ տեղեկատվություն ստանալու անհրաժեշտության դեպքում՝ Բանկի մասնագետները կարող են կապ հաստատել Հաճախորդի հետ և ստանալ համապատասխան տեղեկատվությունը:

3.2.3. Կարծիքը չի ուսումնասիրվում, եթե այն պարունակում է՝

3.2.3.1. ֆինանսական (գույքային) պահանջ Բանկի նկատմամբ: Ֆինանսական (գույքային) պահանջ պարունակող բողոքները Բանկի կողմից ընդունվում են միայն Բանկի մասնաճյուղերում (գլխամասային գրասենյակում)՝ համապատասխան նույնականացում և խորհրդատվություն անցնելուց հետո՝ սույն Կանոնների 3.4 գլխով սահմանված կարգով և ժամկետներում:



Հաճախորդների կարծիքների, հարցումների, բողոքարկումների և բողոքների (պահանջների) ներկայացման և քննության կանոններ

Խմբագրություն՝

Ուժի մեջ է՝ 03.05.2018թ.

3.2.3.2. Բանկին կամ մատուցվող ծառայություններին չվերաբերող հարցեր կամ մտքեր, համեմատականներ ՀՀ տարածքում գործող այլ բանկերի հետ, ինչպես նաև իմաստ չարտահայտող տառաթվային նիշեր կամ արտահայտություններ,

3.2.3.3. անբարո կամ անձնական բնույթի վիրավորական արտահայտություններ, Բանկի գործունեությանը և ներքին գործընթացներին վերաբերող հարցեր, որոնք չեն առնչվում կամ չեն կարող առնչվել Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններին, Բանկի և հաճախորդի միջև փոխհարաբերություններին:

3.2.4. Բանկը, որպես կանոն չի պատասխանում Կարծիքներին, սակայն առանձին դեպքերում կարող է ուղարկել պատասխան՝ ըստ իր հայեցողության:

3.2.5. Այն դեպքում, եթե Բանկը որոշում է կայացրել ներկայացված Կարծիքին ուղարկել պատասխան գրություն, պատասխանը ուղարկվում է՝ նախապատվություն տալով էլեկտրոնային պատասխանի տարբերակին: Կարծիքին պատասխան գրությունը չի կարող պարունակել բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկություններ և ուղարկվում է այն կոնտակտային տվյալներով, որոնք տրամադրվել են Կարծիքի հետ միասին:

3.2.6. Բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկություններ պարունակող պատասխանը Բանկը տրամադրում է Կարծիքում նշված կամ Բանկում առկա հեռախոսահամարով՝ հեռախոսազանգի միջոցով՝ Կարծիքը ներկայացնողի նույնականացում կատարելուց հետո, եթե Կարծիք ներկայացնողը հանդիսանում է Բանկի հաճախորդ և տրամադրվող տեղեկատվությունը վերաբերում է տվյալ հաճախորդին:

3.2.7. Պատասխանի ուղարկման դեպքում Բանկը նախապատվությունը տալիս է էլեկտրոնային եղանակով ուղարկմանը, եթե սույն Կանոններին 3.2.4 կետով սահմանված կոնտակտային տվյալները պարունակում են էլեկտրոնային փոստի հասցե, բացառությամբ 3.2.6 կետով սահմանված դեպքի:

3.3. Հարցումների ներկայացումը և ուսումնասիրումը

3.3.1. Սույն կանոնների 3.1.4 կետով սահմանված կարգով ներկայացված այն Հարցումները, որոնք ենթադրում են բանկային գաղտնիք կազմող տեղեկությունների տրամադրում ենթակա են ներկայացման ծայնային (հեռախոսազանգ, ինտերնետ զանգ) եղանակով:

3.3.2. Այն դեպքում, եթե Բանկը որոշում է կայացրել պատասխանել էլեկտրոնային եղանակով ներկայացված Հարցմանը, Բանկը համապատասխան Հարցմանը պատասխանում է Հարցման մեջ նշված կոնտակտային տվյալներով:

3.4. Բողոք-պահանջների ներկայացումը և ուսումնասիրումը

3.4.1. ՀՀ կենտրոնական բանկի սահմանված՝ Բանկի կողմից բողոք-պահանջների քննության գործընթացի շրջանակներում հաճախորդին բողոք-պահանջների ընդունման և քննության ընթացքի մասին բավարար տեղեկատվություն տրամադրելու պահանջներն ապահովելու և բողոք-պահանջի քննությունն առավել արդյունավետ դարձնելու նպատակով, Բանկը ուսումնասիրում է միայն գրավոր, փոստային առաքմամբ և առձեռն՝ Բանկի տարածքում (մասնաճյուղ (գլխամասային գրասենյակ)) թղթային եղանակով ներկայացված բողոք-պահանջները:

3.4.2. Բանկում բողոք-պահանջ ներկայացնելու կարգի և բողոք-պահանջի հետագա ընթացքի վերաբերյալ Հաճախորդները տեղեկատվություն են ստանում Բանկի ինտերնետային կայքից, ինչպես նաև Բանկ այցելելով՝ Պատասխանատու աշխատողից կամ Բանկի սպասարկման սրահներում տեղադրված տեղեկատվական վահանակներում զետեղված նյութերից:

3.4.3. Բանկի սպասարկման սրահները կահավորված են տեղեկատվական վահանակներով, որտեղ փակցված են «Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը» (LI 53-01-01-02), «Բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը» (LI 53-01-01-03) և «Բողոք-պահանջի



Հաճախորդների կարծիքների, հարցումների, բողոքարկումների և բողոքների (պահանջների) ներկայացման և քննության կանոններ

Խմբագրություն՝

Ուժի մեջ է՝ 03.05.2018թ.

լրացման թերթիկի ձևը» (FO 53-01-01-01), որոնց օրինակները տրամադրվում են նաև Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն հայտնաձև հաճախորդին: Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն հայտնաձև հաճախորդներին իրենց կողմից բողոք-պահանջ ներկայացվելու կարգի և դրա հետագա ընթացքի վերաբերյալ ամբողջական տեղեկատվություն է տրամադրում մասնաճյուղի (գլխամասային գրասենյակի) պատասխանատու անձը:

3.4.4. Հաճախորդներն իրենց բողոք-պահանջները ներկայացնում են Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ կամ Բանկի գլխամասային գրասենյակ՝ անկախ նրանից, թե բողոք-պահանջը Բանկի որ մասնաճյուղի (գլխամասային գրասենյակի) սպասարկման արդյունքում է առաջացել:

3.4.5. Եթե Բանկի կողմից տրված տեղեկատվության և խորհրդատվության արդյունքում Հաճախորդը ցանկանում է Բանկին ներկայացնել բողոք-պահանջ, ապա այն ներկայացվում է գրավոր եղանակով՝ Բանկի կողմից սահմանված «Հաճախորդի բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձևով» (FO 53-01-01-01)՝ Հաճախորդին պատշաճ նույնականացնելուց հետո:

3.4.6. «Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձևին» (FO 53-01-01-01) կարող է հաճախորդի ցանկության դեպքում ազատ ոճով գրված գրություն կցվել:

3.4.7. Եթե հաճախորդը Բանկ է ներկայացնում արդեն լրացված գրություն (Բանկի սահմանված ձևից տարբերվող), ապա այն ընդունվում է Պատասխանատու աշխատողի կողմից, որից հետո Պատասխանատու աշխատողը լրացնում է «Հաճախորդի բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձևը» (FO 53-01-01-01) անհրաժեշտ հարցերը հաճախորդի հետ քննարկելուց հետո և ներկայացնում է Հաճախորդի ստորագրմանը՝ ի հավաստումն բողոքի ընդունման՝ կցելով հաճախորդի ներկայացրած գրությունը:

3.4.8. Բողոք-պահանջը համարվում է պատշաճ ներկայացված և ընդունված, եթե այն ստորագրվել է Հաճախորդի կողմից և Հաճախորդը ստացել է «Հաճախորդի բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի» (FO 53-01-01-01) պատճենը (փոստային առաքմամբ ուղարկված բողոք պահանջների դեպքում որպես դրա ուղարկման հիմք համարվում է նամակի ուղարկման անդորրագիրը):

3.4.9. Բողոք-պահանջների ուսումնասիրման գործընթացը և արդյունքների մասին բողոք-պահանջ ներկայացրած Հաճախորդին պատասխանի տրամադրումն իրականացվում է համաձայն սույն կանոնների:

3.4.10. Հաճախորդին ուղղվող պատասխան նամակն արտահայտում է Բանկի հստակ որոշումը Հաճախորդի բողոք-պահանջը բավարարելու, մասնակի բավարարելու կամ մերժելու մասին, պարունակում է Բանկի որոշման պատճառաբանությունը, ուսումնասիրող մասնագետի տվյալները (անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե), ինչպես նաև տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի՝

ա) քննության արդյունքների վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել նշված անձին (մասնագետին),

բ) գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան, Հաշտարարին (եթե հաճախորդի բողոք պահանջը բավարարում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա պահանջներին ներկայացվող պայմաններին), ՀՀ կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ (եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն):

գ) գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդը իրավունք ունի Հաշտարարին դիմել վեցամսյա ժամկետում սկսած այն օրվանից, երբ հաճախորդը ստացել է Բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը, եթե հաճախորդի բողոք պահանջը բավարարում է



Հաճախորդների կարծիքների, հարցումների, բողոքարկումների և բողոքների (պահանջների) ներկայացման և քննության կանոններ

Խմբագրություն՝

Ուժի մեջ է՝ 03.05.2018թ.

«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա պահանջներին ներկայացվող պայմաններին:

3.4.11. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից ֆիզիկական անձ (այդ թվում՝ ԱԶ) Հաճախորդին տրամադրվում է նաև «Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (LI 53-01-01-02):

3.4.12. Պատասխան նամակը Հաճախորդին ուղարկվում է փոտային կապի միջոցով՝ հաճախորդի հետ կնքված պայմանագրերի շրջանակներում տրամադրված բնակության (փոստային) հասցեով՝ անկախ նրանից, թե Բողոք-պահանջ ներկայացնելիս ինչ հետադարձ փոստային հասցե է նշել Հաճախորդը, եթե Բանկում մտույտ չէ սույն կանոնների 3.1.5 կետով նշված էլ. Փոստի հասցե:

3.4.13. Եթե հաճախորդի բնակության (գրանցման) և (կամ) էլեկտրոնային հասցեն փոփոխվել է և տարբերվում է նախկինում հաճախորդի հետ կնքված պայմանագրերի շրջանակներում տրամադրված հասցեներից, ապա, նախքան բողոք-պահանջ ներկայացնելը, անհրաժեշտ է, որ Հաճախորդը սահմանված կարգով նախաձեռնի փոփոխված հասցեների փոփոխումը՝ բողոք-պահանջի պատասխան գրությունը փոփոխված հասցեով ստանալու համար:

3.4.14. Հաճախորդի կողմից չստացված պատասխանը ստանալու համար Հաճախորդը կարող է դիմել Բանկի գլխամասային գրասենյակ՝ սկսած դրա ներկայացման ամսաթվից 25 աշխատանքային օր հետո:

3.5. Բողոքարկումների ներկայացումը և ուսումնասիրումը

3.5.1. Վճարային քարտով կամ դրա վավերապայմանների կիրառմամբ ցանկացած գործարքի կատարման արդյունքում խնդիրների առաջացման դեպքում (այդ թվում՝ ավել գանձված գումարներ, չառաքված կամ չտրամադրված ապրանքներ կամ ծառայություններ, առաքված ապրանքների անհամապատասխանություն և այլն) քարտապանը կարող է սահմանված կարգով դիմել Բանկին գործարքի բողոքարկման համար, եթե խնդիրը անմիջապես առևտրի և սպասարկման կետի հետ լուծելու բոլոր հնարավոր միջոցներն ու տարբերակները սպառված են:

3.5.2. Բողոքարկման համար հաճախորդը Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ (ՀՍՎ) ներկայացնում է «Վճարային քարտով իրականացված գործարքի բողոքարկման հայտ» (այսուհետ նաև՝ բողոքարկման հայտ) (FO 53-01-03-03) կամ զանգահարում է Կոմունիկացիոն կենտրոն, որտեղ մասնագետը էլ. փոստի միջոցով փոխանցում է հաճախորդին «Վճարային քարտով իրականացված գործարքի բողոքարկման հայտի» էլեկտրոնային տարբերակը, հաճախորդի կողմից ստորագրման, լուսապատճենման և ԿԿ էլ. փոստի միջոցով հետ փոխանցման համար: Մինչև Բողոքարկման հայտն ընդունելը, սպասարկող մասնագետը իրականացնում է հաճախորդի նույնականացում անձը հաստատող փաստաթղթի հիման վրա, իսկ Կոմունիկացիոն կենտրոնում՝ Բանկում սահմանված ներքին իրավական ակտերով նախատեսված հեռակա նույնականացման համար անհրաժեշտ գործողություններ:

3.5.3. Բանկում բողոքարկման հայտ ներկայացնելու կարգի և բողոքարկման հայտի հետագա ընթացքի վերաբերյալ Հաճախորդները տեղեկատվություն են ստանում Բանկի ինտերնետային կայքից, ինչպես նաև՝ Բանկ այցելելով՝ Պատասխանատու աշխատողից կամ Բանկի սպասարկման սրահներում տեղադրված տեղեկատվական վահանակներում գետեղված նյութերից և Բանկի կոմունիկացիոն կենտրոնի աշխատակիցներից:

3.5.4. Բանկի սպասարկման սրահները կահավորված են տեղեկատվական վահանակներով, որտեղ փակցված են Բողոքարկման հայտի թերթիկի ձևը (FO 53-01-03-03), որոնց օրինակները տրամադրվում են նաև Բողոքարկման հայտ ներկայացնելու ցանկություն հայտնած հաճախորդներին: Բողոքարկման հայտ ներկայացնելու ցանկություն հայտնած հաճախորդներին իրենց կողմից հայտը ներկայացվելու կարգի և դրա հետագա ընթացքի վերաբերյալ ամբողջական



Հաճախորդների կարծիքների, հարցումների, բողոքարկումների և բողոքների (պահանջների) ներկայացման և քննության կանոններ

Խմբագրություն՝

Ուժի մեջ է՝ 03.05.2018թ.

տեղեկատվությունը տրամադրվում մասնաճյուղի (գլխամասային գրասենյակի, Կոմունիկացիոն կենտրոնի) պատասխանատու անձը:

3.5.5. «Բողոքարկման հայտի» լրացման թերթիկին (FO 53-01-01-03) կարող է հաճախորդի ցանկության դեպքում ազատ ոճով գրված գրություն կցվել:

3.5.6. Եթե հաճախորդը Բանկ է ներկայացնում արդեն լրացված գրություն (Բանկի սահմանված ձևից տարբերվող), ապա այն ընդունվում է Պատասխանատու աշխատողի կողմից, որից հետո Պատասխանատու աշխատողը լրացնում է «Բողոքարկման հայտի» թերթիկի ձևը (FO 53-01-01-03) անհրաժեշտ հարցերը հաճախորդի հետ քննարկելուց հետո և ներկայացնում է Հաճախորդի ստորագրմանը՝ ի հավաստումն բողոքարկման հայտի ընդունման՝ կցելով հաճախորդի ներկայացրած գրությունը:

3.5.7. Բողոքարկման հայտը համարվում է պատշաճ ներկայացված և ընդունված, եթե այն ստորագրվել է Հաճախորդի կողմից և Հաճախորդը ստացել է «Բողոքարկման հայտի» (FO 53-01-01-03) պատճենը (Կոմունիկացիոն կենտրոնի միջոցով ուղարկվելու դեպքում հաճախորդի ուղարկած գրությունը բավարար է ներկայացված համարվելու համար):

3.5.8. Բողոքարկման հայտի ուսումնասիրման գործընթացը և արդյունքների մասին բողոքարկման հայտ ներկայացրած Հաճախորդին պատասխանի տրամադրումն իրականացվում է համաձայն սույն կանոնների, միջազգային վճարահաշվարկային համակարգերի կանոններով:

3.5.9. Հաճախորդին ուղղվող վերջնական պատասխան նամակն արտահայտում է Բանկի հստակ որոշումը Հաճախորդի բողոքարկման հայտը բավարարելու, մասնակի բավարարելու կամ մերժելու մասին, պարունակում է Բանկի որոշման պատճառաբանությունը, ուսումնասիրող մասնագետի տվյալները (անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե), ինչպես նաև տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի՝

ա) քննության արդյունքների վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել նշված անձին (մասնագետին),

բ) գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան, Հաշտարարին (եթե հաճախորդի բողոք պահանջը բավարարում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա պահանջներին ներկայացվող պայմաններին), ՀՀ կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ (եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն):

գ) գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդը իրավունք ունի Հաշտարարին դիմել վեցամսյա ժամկետում սկսած այն օրվանից, երբ հաճախորդը ստացել է Բողոքարկման հայտի վերջնական պատասխանը, եթե հաճախորդի բողոքարկման հայտը բավարարում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա պահանջներին ներկայացվող պայմաններին:

3.5.10. Բողոքարկման հայտը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից ֆիզիկական անձ (այդ թվում՝ ԱԶ) Հաճախորդին տրամադրվում է նաև «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» թերթիկը (LI 53-01-01-02):

3.5.11. Պատասխան նամակը Հաճախորդին ուղարկվում է հաճախորդի կողմից տրամադրված էլ. փոստի հասցեով կամ փոստային կապի միջոցով՝ հաճախորդի հետ կնքված պայմանագրերի շրջանակներում տրամադրված բնակության (փոստային) հասցեով՝ անկախ նրանից, թե Բողոքարկման հայտ ներկայացնելիս ինչ հետադարձ փոստային հասցե է նշել Հաճախորդը:

3.5.12. Եթե հաճախորդի բնակության (գրանցման) և (կամ) էլեկտրոնային հասցեն փոփոխվել է և տարբերվում է նախկինում հաճախորդի հետ կնքված պայմանագրերի շրջանակներում



LI 53-01-01-01	Էջ 8 / 8
Հաճախորդների կարծիքների, հարցումների, բողոքարկումների և բողոքների (պահանջների) ներկայացման և քննության կանոններ	Խմբագրություն՝
	Ուժի մեջ է՝ 03.05.2018թ.

տրամադրված հասցեներից, ապա, նախքան բողոք-պահանջ ներկայացնելը, անհրաժեշտ է, որ Հաճախորդը սահմանված կարգով նախաձեռնի փոփոխված հասցեների փոփոխումը՝ բողոք-պահանջի պատասխան գրությունը փոփոխված հասցեով ստանալու համար:

3.5.13. Հաճախորդի կողմից չստացված պատասխանը ստանալու համար Հաճախորդը կարող է դիմել Բանկի գլխամասային գրասենյակ՝ սկսած դրա ներկայացման ամսաթվից 25 աշխատանքային օր հետո: