



**PR -160.0.02**  
**ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ, ՀԱՐՑՈՒՄՆԵՐԻ,  
ԲՈՂՈՔԱՐԿՈՒՄՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ (ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ)  
ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԻ  
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

**1. Նպատակ**

Սույն ընթացակարգը կանոնակարգում է «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) կանոնները գործընթացը»:

**2. Կիրառման ոլորտը և պատասխանատվությունը**

2.1 Սույն Ընթացակարգի տիրապետողն է Կազմակերպչական զարգացման և SS գծով տնօրենը,

2.2 Սույն Ընթացակարգի պատասխանատուներն են «Որակի կառավարման վարչության պետը և Վճարային քարտերով գործառնությունների վարչության պետը՝ յուրաքանչյուրն իր ընդգրկվածության մասով»,

2.3 Սույն Ընթացակարգի պահանջները տարածվում են «Որակի կառավարման վարչության, Կոմունիկացիոն կենտրոնի, Փաստաթղթաշրջանառության ապահովման վարչության, Իրավաբանական ծառայության, բոլոր տարածքային ստորաբաժանումների, Հաճախորդների սպասարկման վարչության, և Բանկի մյուս կառուցվածքային ստորաբաժանումների վրա՝ սույն ընթացակարգով սահմանված գործընթացներում իրենց ընդգրկվածության մասով»:

**3. Սահմանումներ և հապավումներ**

«**Բանկ**»՝ «Արդշինբանկ» ՓԲԸ,

«**Հաճախորդ**»՝ ֆիզիկական անձ, որն օգտվում է Բանկի ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար, բացառությամբ հարցում և/կամ կարծիք ներկայացնելու դեպքերի, որի ժամանակ դիմողը կարող է հանդիսանալ ցանկացած անձ,

«**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 կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և միաժամանակ պարունակում է գույքային (ֆինանսական) պահանջ: Բողոք-պահանջը ենթադրում է Բանկի կողմից պարտադիր պատասխան, և ուսումնասիրվում է Բանկի կողմից, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:



«Արդշինբանկ» ՓԲԸ	Էջ 2 / 7
«Հրապարակային»	Խմբագրություն: 01
PR-160.0.02 Հաճախորդների կարծիքների, հարցումների, բողոքարկումների և բողոքների (պահանջների) ներկայացման և քննության կանոնների ընթացակարգ	

**Բողոքարկում»**՝ Հաճախորդի քարտային հաշվով կատարված գործարքների հետ անհամաձայնության դեպքում բողոքարկման հայտով Բանկ ներկայացվող տեղեկատվություն, ընդ որում, դիտարկվում և ուսումնասիրվում են բոլոր հաճախորդների հայտերը, որը ենթադրում է Բանկի կողմից պարտադիր պատասխան, և ուսումնասիրվում է Բանկի կողմից, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին,

**«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 հարցման,

**«Պատասխանապու աշխատող»**՝ Բանկի մասնաճյուղում (ՀՍՎ-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:

#### **4. Հավելվածներ և Առնչվող փաստաթղթեր**

##### **4.1. Առնչվող փաստաթղթեր**

#### **5. Նկարագրություն**

#### **5.1. Հաճախորդների կողմից Կարծիքների, Բողոք-պահանջների, Բողոքարկումների և Հարցումների և պատասխանների ներկայացման եղանակները**

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

5.1.1. Հաճախորդները Բանկին հասցեագրված իրենց Բողոք-պահանջները ներկայացնում են թղթային եղանակով Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ կամ գլխամասային գրասենյակ՝ Պատասխանատու աշխատողին կամ փոստային առաքմամբ: Ընդ որում, հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջը ենթակա է ուսումնասիրման և պարտադիր պատասխանի ներկայացման, եթե բողոքը ներառում է առնվազն հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները և/կամ հաճախորդի նույնականացման տվյալները, ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը: Նշված վավերապայմաններին չբավարարող բողոքը չի հանդիսանում կանոնակարգ 8/04-ի պահանջներին համապատասխան ներկայացված բողոք-պահանջ անկախ դրան՝ բանկի կողմից պատասխան ներկայացնելու հանգամանքից:

5.1.2. Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից ներկայացվող բողոք-պահանջը վերաբերվում է կոնկրետ այն աշխատակցի կատարած գործողություններին, ում մոտեցել է հաճախորդը բողոք-պահանջ ներկայացնելու, ապա տվյալ դեպքում պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին ուղղորդում է այլ աշխատակցի մոտ բողոք-պահանջը ներկայացնելու:



«Արդշինբանկ» ՓԲԸ	Էջ 3 / 7
«Հրապարակային»	Խմբագրություն: 01
PR-160.0.02 Հաճախորդների կարծիքների, հարցումների, բողոքարկումների և բողոքների (պահանջների) ներկայացման և քննության կանոնների ընթացակարգ	

5.1.2. 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:

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

5.1.4. Պատասխան նամակը Հաճախորդին ուղարկվում է փոստային կապի միջոցով՝ Հաճախորդի հետ կնքված պայմանագրերի շրջանակներում տրամադրված բնակության (փոստային) հասցեով: Եթե Բանկում առկա է Հաճախորդի էլ. փոստի հասցեն և/կամ հաճախորդը գրությունը ուղարկել է էլ. փոստից (բացառությամբ բողոք-պահանջների) կամ գրության մեջ առկա է էլ. փոստ, կամ գրությունը ուղարկվել է Բանկի կայքի միջոցով, որտեղ էլ. փոստի նշումը պարտադիր պահանջ է, և գրությունը ենթադրում է պարտադիր պատասխանի տրամադրում՝ համաձայն սույն կանոնների, ապա Բանկի կողմից պատասխան գրությունը ուղարկվում է նշված էլ. Փոստի հասցեով և/կամ Հաճախորդի կողմից նշված այլ հասցեով:

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

## 5.2. Կարծիքների ներկայացումը և ուսումնասիրումը

5.2.1. Կարծիքը չի ուսումնասիրվում, եթե այն պարունակում է՝

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

5.2.1.2. 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:

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

5.2.3. 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:

5.2.4. 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:

5.2.5. Պատասխանի ուղարկման դեպքում Բանկը նախապատվությունը տալիս է էլեկտրոնային եղանակով ուղարկմանը, եթե սույն Կանոններին 5.2.2 կետով սահմանված կոնտակտային



«Արդշինբանկ» ՓԲԸ	Էջ 4 / 7
«Հրապարակային»	Խմբագրություն: 01
PR-160.0.02 Հաճախորդների կարծիքների, հարցումների, բողոքարկումների և բողոքների (պահանջների) ներկայացման և քննության կանոնների ընթացակարգ	

տվյալները պարունակում են էլեկտրոնային փոստի հասցե, բացառությամբ 5.2.4 կետով սահմանված դեպքի:

### 5.3. Հարցումների ներկայացումը և ուսումնասիրումը

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

### 5.4. Բողոք-պահանջների ներկայացումը և ուսումնասիրումը

5.4.1. Սույն կանոնների 3-րդ գլխի սահմանմանը բավարարող և սույն կանոնների 5.1.1 կետով սահմանված կարգով ներկայացված Բողոք-պահանջները ուսումնասիրվում են Բանկի կողմից:

5.4.2. 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 և Բանկի կոմունիկացիոն կենտրոնից:

5.4.3. Բանկի սպասարկման սրահները կահավորված են տեղեկատվական վահանակներով, որտեղ փակցված են «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» (FO.PR-160.0.01-01) թերթիկը և «Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձևը» (FO.PR-160.0.01-02), սույն կանոնները, 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 աշխատողը:

5.4.4. 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:

5.4.5. 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.PR-160.0.01-02)՝ Հաճախորդին պատշաճ նույնականացնելուց հետո:

5.4.6. «Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձևին» (FO.PR-160.0.01-02) կարող է հաճախորդի ցանկության դեպքում ազատ ոճով գրված գրություն կցվել:

5.4.7. 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.PR-160.0.01-02) անհրաժեշտ հարցերը հաճախորդի հետ քննարկելուց հետո և ներկայացնում է Հաճախորդի ստորագրմանը՝ ի հավաստումն բողոքի ընդունման՝ կցելով հաճախորդի ներկայացրած գրությունը:

5.4.8. Բողոք-պահանջը համարվում է պատշաճ ներկայացված և ընդունված, եթե այն ստորագրվել է Հաճախորդի կողմից և Հաճախորդը ստացել է «Հաճախորդի բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի» (FO.PR-160.0.01-02) պատճենը (փոստային առաքմամբ ուղարկված բողոք պահանջների դեպքում որպես դրա ուղարկման հիմք համարվում է նամակի ուղարկման



«Արդշինբանկ» ՓԲԸ	Էջ 5 / 7
«Հրապարակային»	Խմբագրություն:01
PR-160.0.02 Հաճախորդների կարծիքների, հարցումների, բողոքարկումների և բողոքների (պահանջների) ներկայացման և քննության կանոնների ընթացակարգ	

անդորրագիրը): Ընդ որում, Բանկի կողմից փոստային առաքմամբ ստացված բողոք-պահանջի ստացման ամսաթիվ է համարվում այն՝ Բանկ մուտքագրելու ամսաթվի հաջորդ աշխատանքային օրը:

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

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

5.4.11. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից ֆիզիկական անձ Հաճախորդին տրամադրվում է նաև «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» թերթիկը (FO.PR-160.0.01-01):

5.4.12. Հաճախորդի կողմից չստացված պատասխանը ստանալու համար Հաճախորդը կարող է դիմել Բանկի գլխամասային գրասենյակ՝ սկսած դիմումը Բանկ մուտք լինելու ամսաթվից 15 աշխատանքային օր հետո:

## 5.5. Բողոքարկումների ներկայացումը և ուսումնասիրումը

5.5.1. 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,

5.5.2. Բողոքարկման համար հաճախորդը Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ (ՀՍՎ) ներկայացնում է «Վճարային քարտով իրականացված գործարքի բողոքարկման հայտ» (այսուհետ նաև՝ բողոքարկման հայտ) (FO.PR-160.0.01-04) կամ զանգահարում է Կոմունիկացիոն կենտրոն, որտեղ մասնագետը էլ. փոստի միջոցով փոխանցում է հաճախորդին «Վճարային քարտով



«Արդշինբանկ» ՓԲԸ	Էջ 6 / 7
«Հրապարակային»	Խմբագրություն:01
PR-160.0.02 Հաճախորդների կարծիքների, հարցումների, բողոքարկումների և բողոքների (պահանջների) ներկայացման և քննության կանոնների ընթացակարգ	

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,

5.5.3. 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 զետեղված նյութերից և Բանկի կոմունիկացիոն կենտրոնի աշխատակիցներից:

5.5.4. Բանկի սպասարկման սրահները կահավորված են տեղեկատվական վահանակներով, որտեղ փակցված են սույն կանոնները, Բողոքարկման հայտի թերթիկի ձևը (FO.PR-160.0.01-04), «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» թերթիկը (FO.PR-160.0.01-01), որոնց օրինակները տրամադրվում են նաև Բողոքարկման հայտ ներկայացնելու ցանկություն հայտնած հաճախորդին: Բողոքարկման հայտ ներկայացնելու ցանկություն հայտնած հաճախորդներին իրենց կողմից հայտը ներկայացնելու կարգի և դրա հետագա ընթացքի վերաբերյալ ամբողջական տեղեկատվությունը տրամադրում է մասնաճյուղի (գլխամասային գրասենյակի, Կոմունիկացիոն կենտրոնի) պատասխանատու անձը:

5.5.5. «Բողոքարկման հայտի» լրացման թերթիկին (FO.PR-160.0.01-04) կարող է հաճախորդի ցանկության դեպքում ազատ ոճով գրված գրություն կցվել:

5.5.6. 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.PR-160.0.01-04) անհրաժեշտ հարցերը հաճախորդի հետ քննարկելուց հետո և ներկայացնում է Հաճախորդի ստորագրմանը՝ ի հավաստումն բողոքարկման հայտի ընդունման՝ կցելով հաճախորդի ներկայացրած գրությունը:

5.5.7. Բողոքարկման հայտը համարվում է պատշաճ ներկայացված և ընդունված, եթե այն ստորագրվել է Հաճախորդի կողմից և Հաճախորդը ստացել է «Բողոքարկման հայտի» (FO.PR-160.0.01-04) պատճենը (Կոմունիկացիոն կենտրոնի միջոցով ուղարկվելու դեպքում հաճախորդի ուղարկված գրությունը բավարար է ներկայացված համարվելու համար):

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

5.5.9. 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



«Արդշինբանկ» ՓԲԸ	Էջ 7 / 7
«Հրապարակային»	Խմբագրություն: 01
PR-160.0.02 Հաճախորդների կարծիքների, հարցումների, բողոքարկումների և բողոքների (պահանջների) ներկայացման և քննության կանոնների ընթացակարգ	

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:

5.5.10. Բողոքարկման հայտը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից ֆիզիկական անձ Հաճախորդին տրամադրվում է նաև «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» թերթիկը (FO.PR-160.0.01-01):

5.5.11. Պատասխան նամակը Հաճախորդին ուղարկվում է հաճախորդի կողմից տրամադրված էլ. փոստի հասցեով կամ դրա բացակայության դեպքում՝ փոստային կապի միջոցով՝ հաճախորդի հետ կնքված պայմանագրերի շրջանակներում տրամադրված բնակության (փոստային) հասցեով՝ և/կամ Բողոք-պահանջ ներկայացնելիս տրամադրված հետադարձ փոստային հասցեով:

5.5.12. Հաճախորդի կողմից չստացված պատասխանը ստանալու համար Հաճախորդը կարող է դիմել Բանկի գլխամասային գրասենյակ՝ սկսած դիմումը Բանկ մուտք լինելու ամսաթվից 15 աշխատանքային օր հետո: