

	LI 53-01-01-02	Էջ 1 / 1
	ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՀԱԿԻՐՃ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ	Խմբագրություն՝ 01
		Ուժի մեջ է՝ 19.04.2013թ.



► **Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից «Արդշինինվեստբանկ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված են Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:**

► **Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը ներառում է բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների տրամադրումը, հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և Բանկի կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշման կայացումը:**

ՔԱՅԼ 1. Ծանոթացեք Ձեր իրավունքներին և բողոք-պահանջի քննության գործընթացին

Բանկի ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ տվյալ գլխամասային գրասենյակում կամ մասնաճյուղում **պատասխանատու աշխատակցի** մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

- Բանկի պատասխանատու աշխատակիցը՝
- տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, Բանկում բողոք-պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին.
 - տրամադրում է **Հաճախորդների վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը**, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոք-պահանջների քննության՝ Բանկի ներքին կանոնները և **Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձևը**.
 - Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնել բողոք-պահանջի ՀԱՅՏԸ:

ՔԱՅԼ 2. Լրացրեք բողոք-պահանջը և պահպանեք ստացականը

• **Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.**
 Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային հասցեով՝ info@ashib.am: Հայտը ներկայացնելիս Բանկից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:

• **Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթացը.**
 Բանկն ուսումնասիրում է բողոք-պահանջը և որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

• **Բողոք-պահանջի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին.**
 Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Բանկը ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան:
 Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝ Բանկի հստակ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել), թե բողոք-պահանջի քննության արդյունքը ի՞նչ փաստերի վրա է հիմնվում, բողոք-պահանջի քննության գործընթացի համար պատասխանատու ստորաբաժանման և (կամ) անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անունը, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ում կարող եք դիմել նաև բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում, ինչպես նաև այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար ինչ միջոցառումներ կարող է ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին:
 Գրավոր պատասխանը Ձեզ կներկայացվի Ձեր կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով:

ՔԱՅԼ 3. Ծանոթացեք պատասխանին

Ծանոթացեք Բանկի կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունը: Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք պատասխանում նշված անձի հետ:

ՔԱՅԼ 4. Եթե բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը Ձեզ չի բավարարում

Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Բանկի կողմից պատասխան չեք ստացել կամ բավարարված չեք բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանով, Դուք իրավունք ունեք պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ
 Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան
 Գտնվելու վայրը՝ ք. Երևան, Մ. Խորենացու փ. 15,
 «Էլիտ պլազա» բկ., 7-րդ հարկ, Հեռ.՝ (37410) 582322, 582321,
 էլ հասցե՝ info@fsm.am, Ֆաքս՝ (37410) 582421, Կայք՝ www.fsm.am