

**Տիպը Կարգ**  
**Ընդունող մարմինը Բանկի Խորհուրդ**  
**Հաստատող ներքին իրավական թիվ 69 արձանագրություն**  
**ակտի տեսակը և համարը թիվ 100 որոշում**

**Խմբագրությունը**  
**Կարգավիճակը**  
**Ընդունման վայրը ք. Ստեփանակերտ**

**Երկրորդ**  
**Գործում է**

**Ընդունման ամսաթիվը 19.05.2010թ.**  
**Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը 19.05.2010թ.**  
**Ուժը կորցնելու ամսաթիվը**

**«ԱՐՑԱԽԲԱՆԿ» ՓԲԸ**

**ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ**  
**ԿԱՐԳ\***

**«Արցախբանկ» ՓԲԸ**  
**խորհրդի նախագահ՝**

**Հ. Կապրիելյան**

\* Կարգում ներառված են «Արցախբանկ» ՓԲԸ խորհրդի՝ հետևյալ որոշումներով կատարված փոփոխություններն ու լրացումները.

- 01.10.2012թ. թիվ 218 որոշում (ուժի մեջ է 03.10.2012թ-ից),
- 26.02.2014թ. թիվ 32 որոշում:

## 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. Սույն կարգը սահմանում է «Արցախբանկ» փակ բաժնետիրական ընկերության (այսուհետ՝ Բանկ) կողմից հաճախորդների բողոքների և առաջարկությունների ընդունման, քննման (ուսումնասիրման, պատճառների բացահայտման) և տվյալ հարցի շուրջ որոշման կայացման (ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոքների հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտման) ընթացակարգը:

1.2. Սույն կարգը մշակված է Հայաստանի Հանրապետության գործող օրենսդրությանը, «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքին, «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/04-ին, հաճախորդի և բանկի փոխհարաբերությունները կանոնակարգող այլ իրավական ակտերին ու պահանջներին համապատասխան:

1.3. Սույն կարգի նպատակը՝ Բանկի հաճախորդների պահանջների և առաջարկությունների արագ, արդյունավետ քննարկումն է՝ նպաստելով բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների որակի բարձրացմանը, բանկի աշխատակիցների կողմից թույլ տրված խախտումների բացահայտմանն ու վերացմանը:

1.4. Սույն կարգում օգտագործվող հիմնական հասկացություններն են՝

**Հաճախորդ**՝ ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, որն օգտվում է Բանկի ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար:

**Հատուկ արկղ**՝ հաճախորդների կողմից Բանկի դեմ ներկայացված բողոքների հավաքագրման համար պատրաստված արկղ:

**Պատասխանատու անձ/աշխատակից (վերջինիս փոխարինող անձ)**՝ Բանկի Վարչության նախագահի կողմից նշանակված անձ, որը պատասխանատու է Բանկում բողոք-պահանջների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար, ում անունը, պաշտոնը, հեռախոսահամարը, ինչպես նաև վերջինիս հետ կապված յուրաքանչյուր փոփոխության մասին Բանկը տեղեկացնում է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

**Բողոք**՝ Հաճախորդի գրավոր կամ բանավոր խնդրանքը (պահանջը) Բանկին այս կամ այն իրավիճակի պարզաբանման կամ իր խախտված իրավունքների վերականգնման (պաշտպանության) վերաբերյալ:

**Բողոք-պահանջ**՝ ֆիզիկական անձ-հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ձևով ներկայացված բողոք, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը

չգերազանցող գույքային պահանջ:

**Գործունեության վայր`** Բանկի գլխամասային գրասենյակ կամ մասնաճյուղ:

**Ֆինանսական համակարգի հաշտարար`** «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով վերապահված լիազորություններն իրացնելու միջոցով հաճախորդների կողմից Բանկի դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ:

**Կողմեր`** Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը պահանջ ներկայացրած ֆիզիկական անձ-հաճախորդը և Բանկը:

**Շահագրգռված ստորաբաժանում`** Բանկի տարածքային կամ կառուցվածքային ստորաբաժանում, որի գործունեության վերաբերյալ Բանկը ստացել է բողոք կամ առաջարկություն:

1.5. Սույն կարգով Բողոքների համար սահմանված դրույթները միաժամանակ տարածվում են Բողոք-պահանջների նկատմամբ, եթե սույն կարգով այլ բան նախատեսված չէ Բողոք-պահանջների համար:

1.6. Բանկի հաճախորդների և աշխատակիցների միջև փոխհարաբերությունները կարգավորվում են «Արցախբանկ» ՓԲԸ Խորհրդի կողմից հաստատված «Արցախբանկ» ՓԲԸ էթիկական նորմերը և մասնագիտական վարքագիծը ամփոփող կանոնակարգ»-ով և այլ ներքին իրավական ակտերով:

1.7. Բանկը համագործակցում է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ՝ վերջինիս պահանջով օրենքով սահմանված ժամկետում, իսկ նման ժամկետ սահմանված չլինելու դեպքում՝ ողջամիտ ժամկետում ներկայացնելով փաստաթղթեր, տալով բացատրություններ ու պարզաբանումներ, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին տրամադրելով բողոք-պահանջի հետ առնչվող նյութերը, եթե անգամ դրանք պարունակում են բանկային, ապահովագրական կամ առևտրային գաղտնիք:

## 2. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

2.1. Հաճախորդների բողոքները կարող են ներկայացվել բանավոր կամ գրավոր հետևյալ միջոցներով՝

- էլեկտրոնային փոստով՝ Բանկի էլեկտրոնային հասցեով գրություն ուղարկելու միջոցով,
- առձեռն՝ Բանկի գլխամասային գրասենյակում կամ Բանկի մասնաճյուղում գրությունը հանձնելու միջոցով,
- Բանկի գլխամասային գրասենյակի կամ մասնաճյուղի փոստային հասցեով գրությունը ուղարկելու միջոցով,
- Բանկի գլխամասային գրասենյակում կամ մասնաճյուղում տեղադրված Հատուկ

արկղերում գրությունը գցելու միջոցով:

2.2. Գրավոր ստացված բոլոր բողոքները մուտքագրվում են բանկում (մասնաճյուղում) և ներկայացվում են բանկի վարչության նախագահին:

2.3. Հաճախորդների բողոքները, ինչպես նաև առաջարկությունները հավաքագրելու նպատակով Բանկի (մասնաճյուղի) ներսում, մուտքի մոտ տեղադրված են Հատուկ արկղեր, որի մեջ հաճախորդները կարող են գցել իրենց նույնիսկ անանուն բողոքները, ինչպես նաև առաջարկությունները:

Հատուկ արկղում բողոքների հավաքագրման գործընթացին հետևում է անվտանգության ծառայությունը (մասնաճյուղում կառավարիչը), որի ղեկավարի (կառավարչի) մոտ է գտնվում արկղը բացելու համար պատրաստված միակ բանալին:

Վարչության նախագահի կողմից լիազորված անձը յուրաքանչյուր ուրբաթ օր ժամը 16.00-ից հետո բացում է արկղը և վերցնում արկղի պարունակությունը, որից հետո այն ուղարկում է վարչության նախագահին:

2.4. Հաճախորդների կողմից Բանկի էլեկտրոնային փոստով ստացված բողոքները գրանցում է ինտերնետային կապի համար Պատասխանատու անձը, որից հետո դրանք ուղարկում է բանկի վարչության նախագահին:

2.5. Բանկի մասնաճյուղերում ստացված բոլոր բողոքները գրանցվում են տվյալ մասնաճյուղի մուտքային գրությունների գրանցամատյանում և մեկ օրյա ժամկետում ֆաքսով ուղարկվում են բանկի վարչության նախագահին:

2.6. Բանկի գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի Պատասխանատու աշխատակից, որը ընդունում է Բողոքները, պատասխանում է Հաճախորդի հարցերին՝ կապված Բողոքների հետ:

2.7. Բանկի ցանկացած աշխատակից, ստանալով Հաճախորդի բողոքը ուղղորդում է հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն):

2.8. Բանավոր բողոքները կարող է ստանալ ցանկացած աշխատակից, որը պարտավոր է տեղեկացնել Պատասխանատու աշխատակցին բանավոր Բողոքի էության մասին և տրամադրել նրան տվյալ Հաճախորդի կոնտակտային տվյալները:

Խրախուսվում է, որպեսզի Բանկի աշխատակիցները անդրադառնան հաճախորդի բանավոր բողոքին անմիջապես հաճախորդի կողմից անբավարարվածության արտահայտման պահից և փորձեն անմիջապես լուծում տալ բողոքին:

### **3. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ**

3.1. Բանկը պարտավոր է քննարկել Ֆիզիկական անձի 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՝ համաձայն Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին ՀՀ օրենքի և նշված ոլորտը կանոնակարգող ՀՀ ԿԲ իրավական ակտերի պահանջների:

3.2. Բանկի կողմից Բողոք-պահանջը ընդունելու, քննելու և որոշում կայացնելու կապակցությամբ հաճախորդից որևէ վճար չի գանձվում:

3.3. Մինչև Բողոք-պահանջը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնելը՝ հաճախորդը պետք է Բանկ ներկայացնի իր Բողոք-պահանջը:

3.4. Բողոք-պահանջը կարող է ստորագրել հաճախորդի ներկայացուցիչը: Այդ դեպքում պահանջին պետք է կցվի ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագրի պատճենը:

3.5. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ.

ա) Բողոք-պահանջը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (գրավոր, փոստով, ինտերնետի միջոցով) ներկայացնելու դեպքում,

բ) Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել Բողոք-պահանջների քննության Բանկի ներքին կանոնները:

3.6. Պատասխանատու աշխատակիցը Բողոք-պահանջ ներկայացնող Հաճախորդին տրամադրում է՝

ա) Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը /Հավելված 1/, որտեղ ներկայացնում է Բողոք-պահանջը հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացնելու և Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Բանկի կողմից պատասխան տալու ձևը, կարգը, ժամկետները, ինչպես նաև թե որտեղ Հաճախորդը կարող է ծանոթանալ Բողոք-պահանջների գործընթացը կարգավորող ներքին կանոններին,

բ) վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը /Հավելված 2/,

գ) Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը /Հավելված 3/:

3.7. Բողոք-պահանջը ստանալու դեպքում Բանկը Հաճախորդին տրամադրում է ստացական /Հավելված 4/, որով հավաստվում է Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը:

Բողոք-պահանջը էլեկտրոնային փոստով ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Բանկի ինտերնետային կայքի համար Պատասխանատու անձը Հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոքը, ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական)՝ Հավելված 5, որում նշվում է Բողոք-պահանջը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը, ինչպես նաև սույն կարգի

3.5 և 3.6 կետերում նշված տեղեկությունները:

Բողոք-պահանջն առձեռն Բանկի գլխամասային գրասենյակում կամ մասնաճյուղում ստանալու դեպքում Բանկը Հաճախորդին տրամադրում է Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական)՝ Հավելված 4, որում նշվում է Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, Բողոք-պահանջի նույնականացման համարը, բողոքը ընդունողի ստորագրությունը և/կամ Բանկի կնիքը:

Հաճախորդի գույքային պահանջ պարունակող բանավոր Բողոք-պահանջը Բանկի գործունեության վայրում և/կամ հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում, Բանկը բանավոր տեղեկացնում է սույն կարգի 3.5 կետի ա) ենթակետի մասին, ինչպես նաև այն մասին, թե որտեղից Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն կարգի 3.5 կետի բ) ենթակետում և 3.6 կետում նշված տեղեկատվությունը:

#### **4. ՀԱՃԱՒՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ**

4.1. Վարչության նախագահը ստացված բողոքը մակագրում է բողոքը հասցեագրված ստորաբաժանմանը և շահագրգիռ այլ ստորաբաժանումների, ինչպես նաև Պատասխանատու անձին: Եթե բողոքը ներկայացված է մասնաճյուղի դեմ, ապա ստացված փաստաթուղթը մակագրվում է նաև այդ մասնաճյուղի կառավարչին:

Հաճախորդների Բողոքները ստանալուց հետո դրանք Պատասխանատու անձի կողմից գրանցվում և հաշվառվում են հատուկ գրանցամատյանում /Հավելված 6/, որը ներառում է Բողոքի ստացման ամսաթիվը, համառոտ բովանդակությունը, արձագանքը, պատասխանի տրամադրման ամսաթիվը և այլ անհրաժեշտ տեղեկատվություն:

4.2. Ստորաբաժանման ղեկավարը (մասնաճյուղի կառավարիչը) մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում Բանկի դեմ ներկայացված բողոքի վերաբերյալ ներկայացնում է իր դիրքորոշումը, տալիս է պարզաբանումներ բողոքի առաջացման պատճառների վերաբերյալ:

4.3. Ամեն ուրբաթ օր Պատասխանատու անձը վարչության նախագահին է ներկայացնում բանկին ներկայացված բոլոր բողոքների ընթացքի վերաբերյալ տեղեկատվություն, որից հետո կայացվում է Բանկի վերջնական որոշումը ներկայացված բողոքների վերաբերյալ:

Հատուկ դեպքերում Բանկի Վարչության նախագահի որոշմամբ կարող է հրավիրվել վարչության արտահերթ նիստ՝ ներկայացված բողոքի վերաբերյալ որոշում կայացնելու նպատակով:

4.4. Բողոքը ստանալուց հետո որպես կանոն 10 օրվա ընթացքում գրությամբ հաճախորդին ներկայացվում է Բանկի վերջնական պատասխանը (հաճախորդի հետադարձ տվյալները հայտնի լինելու դեպքում)՝ հաճախորդի բողոքի վերաբերյալ:

4.5. Բանկի կողմից Հաճախորդին տրված Բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը ներառում է.

ա) Բանկի հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոք-պահանջը,

բ) Բանկի որոշման պատճառաբանությունը,

գ) Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և հաղորդակցման միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),

դ) Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի գ) ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին):

ե) Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդին իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ ՀՀ կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:

4.6. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը տրամադրում է Հաճախորդին վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական անփոփոխիրը՝ Հավելված 2:

4.7. Բանկի վերջնական պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն կարգի 4.4 կետում նշված ժամկետում այն չստանալու դեպքում Հաճախորդին իրավունք է ձեռք բերում Բողոք-պահանջ ներկայացնելու Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

## **5. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՀԵՏ ԿԱՊՎԱԾ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐԻ ՊԱՀՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՀԱՇՎԵՏՎԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԸ**

5.1 Պատասխանատու անձը եռամսյակային պարբերականությամբ Հաճախորդի կողմից ներկայացված Բողոքների, անց կացված աշխատանքների մասին կազմում է ամփոփ հաշվետվություն և ներկայացնում Բանկի վարչության նախագահին: Հաշվետվության մեջ նշվում է.

- Ընդհանուր բողոքների քանակը,
- Վերլուծված բողոքների քանակը,
- Քննարկման արդյունքները,
- Մշակված առաջարկությունները,
- Իրականացված քայլերը,
- Այլ տեղեկություններ /Հավելված 7/:

5.2 Եռամսյակային հաշվետվությունը քննարկման համար ներկայացվում է Բանկի

համապատասխան ֆունկցիոնալ ստորաբաժանումների ղեկավարներին, Վարչության նախագահին, որի արդյունքում ձեռնարկվում են համապատասխան բարելավման կամ կանխարգելման միջոցառումներ:

5.3 Հաճախորդների կողմից Բանկի դեմ ներկայացվող բողոքների հետ կապված բոլոր փաստաթղթերը պահվում են Պատասխանատու անձի մոտ:

5.4 Բանկի դեմ ներկայացվող բողոք-պահանջների վերաբերյալ փաստաթղթերի պատճենները տրամադրվում են նաև Բանկի ներքին ատղիտին:

5.5 Բանկի Վարչությունը առնվազն տարին մեկ անգամ Բանկի Խորհրդին հաշվետվություն է ներկայացնում Բանկի դեմ ներկայացված բողոք-պահանջների վերաբերյալ, որը ներառում է հաճախորդի անունը, բողոք-պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքները, որոնց հիման վրա հիմնվում է բողոք-պահանջը), բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը տարին, Բանկի կողմից ձեռնարկված միջոցառումները և այլն:

## **6. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲԱՆԿԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆԸ**

6.1. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը հաճախորդի կողմից իրեն ներկայացված Բողոք-պահանջի պատճեն ուղարկում է Բանկ:

6.2. Բանկի Վարչության նախագահը, ստանալով Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ներկայացված գրությունը, այն մակագրում է Պատասխանատու աշխատակցին, որն էլ անհրաժեշտության դեպքում աշխատանքներում ներգրավելով շահագրգիռ ստորաբաժանումների համապատասխան աշխատակիցների սեղմ ժամկետներում սկսում է ուսումնասիրել ներկայացված Բողոք-պահանջը, դրա վերաբերյալ հավաքել և ստանալ անհրաժեշտ բացատրություններ, պարզաբանումներ, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող փաստաթղթեր և տեղեկություններ:

6.3. Պատասխանատու աշխատակիցը Բանկին ներկայացված Բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերն ուսումնասիրելուց և պահանջվող փաստաթղթերն ու տեղեկություններն հավաքելուց հետո, վերջիններս ներկայացնում է Բանկի վարչության նախագահին՝ բացատրելով Բանկի (աշխատակիցների)՝ տվյալ Բողոք-պահանջի հետ կապված թույլ տրված թերությունները և/կամ առկայության դեպքում խախտումները կամ էլ՝ այդպիսիների բացակայության դեպքում՝ տալով հիմնավոր առարկություններ Բողոք-պահանջը չբավարարելու վերաբերյալ:

6.4. Բանկի վարչության նախագահի հանձնարարականով Ֆինանսական համակարգի հաշտարարից Բողոք-պահանջը ստանալու պահից տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում Պատասխանատու աշխատակցի կողմից պատրաստվում է գրավոր պատասխան-նամակ՝ ուղղված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, որտեղ արտահայտվում է Բանկի հստակ



դիրքորոշումը Հաճախորդի Բողոք-պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ: Պատասխան նամակին կցվում են նաև Բողոք-պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ: Բանկի պատճառաբանված դիմումի հիման վրա տասնչորսօրյա ժամկետը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից կարող է երկարաձգվել ևս յոթ աշխատանքային օրով:

6.5. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը Բողոք-պահանջը քննում և որոշում է կայացնում Բանկի բացատրությունները ստանալուց կամ սույն կարգի 6.4 կետում նշված ժամկետը լրանալուց հետո՝ տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում: Առանձնապես բարդ գործերի պարագայում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը կարող է սույն մասով նախատեսված տասնչորսօրյա ժամկետը իր որոշմամբ երկարաձգել ևս տասնչորս աշխատանքային օրով:

6.6. Կողմերի կամ դրանցից մեկի խնդրանքով կամ սեփական նախաձեռնությամբ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը կարող է հրավիրել Կողմերին՝ վերջիններիս բանավոր բացատրություններն ու պարզաբանումները ստանալու նպատակով:

6.7. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Բողոք-պահանջը բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու կամ այն մերժելու վերաբերյալ որոշում կայացնելու կարգը և գործողությունների հաջորդականությունը սահմանվում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով:

## **7. ԵԶՐԱՓՈՒԿ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ**

7.1. Սույն Կարգը հաստատվում է Բանկի Խորհրդի կողմից:

7.2. Սույն Կարգում լրացումներ և փոփոխություններ կատարվում են Բանկի Խորհրդի որոշմամբ: