

Տիպը	Կարգ	Տարբերակը	3.0
Հաստատող մարմինը	Խորհուրդ	Կարգավիճակը	Գործում է
Հաստատող արձանագրության և որոշման համարը	Թիվ 26 արձանագրություն Թիվ 66 որոշում	Ընդունման վայրը	ք. Ստեփանակերտ
Կիրառման շրջանակը	Հաճախորդ սպասարկող ստորաբաժանումներ, Բանկի կառավարման մարմիններ	Հաստատման ամսաթիվը	25.09.2018թ.
		Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը	10.10.2018թ.
		Ուժը կորցնելու ամսաթիվը	

«Արցախբանկ» ՓԲԸ
Խորհրդի նախագահ՝

Ա. Սելեֆյան



«ԱՐՑԱԽԲԱՆԿ» ՓԲԸ

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՄԱՆ ԿԱՐԳ

	ԿԱՌՈՒՑՎԱԾՔԱՅԻՆ ՄԻԱՎՈՐԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ
Նախագիծը կազմող	Իրավաբանական ծառայություն
Նախագիծը ստուգող	Ինովացիաների, ռազմավարության և մեթոդաբանության վարչություն
Նախագիծը հավանության արժանացնող	Վարչություն

ՏԵՂԵԿԱՆՔ

«Արցախբանկ» ՓԲԸ Հաճախորդների կողմից ներկայացվող բողոքների և առաջարկությունների ընդունման և քննման կարգում կատարված էական փոփոխությունների վերաբերյալ

Հ/Հ	Ներքին իրավական ակտում կատարված էական փոփոխությունների բնութագիրը
1.	Կարգի դրույթների համապատասխանեցում օրենսդրական փոփոխություններին, այդ թվում՝ «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» Կանոնակարգ 8/04-ով սահմանված պահանջներին:
2.	Կարգի դրույթների համապատասխանեցում «Արցախբանկ» ՓԲԸ ներքին վարչակազմակերպական կառուցվածքի փոփոխություններին:
3.	Բողոքների, այդ թվում՝ բողոք-պահանջների ընդունման, դրանց գծով որոշումների կայացման կանոնների և պայմանների հստակեցում, դրանց առանձնահատկությունների սահմանում:
4.	Բողոքների մասին տեղեկատվության հավաքագրման, պահպանման և վերջիններիս վերաբերյալ հաշվետվական համակարգի ձևավորման պահանջի սահմանում՝ բողոքների գծով Բանկում վարվող պատշաճ տեղեկատվական բազա ձևավորելու նպատակով:
5.	Բողոքների և առաջարկությունների ընդունման համար նախատեսված Հատուկ արկղերի բացման և հետագա ընթացքավորման գործընթացի, մասնավորապես, վերջինիս մասնակիցների շրջանակի հստակեցում:
6.	Հաճախորդների կողմից բողոքների և առաջարկությունների (բացի բողոք-պահանջներից) ներկայացման հնարավորության նախատեսում նաև Բանկում վարվող Բողոքների և առաջարկությունների գրքի միջոցով՝ որպես Հաճախորդների կողմից բողոքների և առաջարկությունների ներկայացման այլընտրանքային տարբերակ:
7.	Այլ՝ խմբագրական, հստակեցնող փոփոխություններ:

Բ Ո Վ Ա Ն Դ Ա Կ ՈՒ Թ Յ ՈՒ Ն

ՀՀ	ԳԼՈՒԽՆԵՐԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄ	ԷԶ
1.	ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	4
2.	ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ	5
3.	ԿԱՐԳԻ ՆՊԱՏԱԿՆԵՐԸ, ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐՆ ՈՒ ԱՌԱՐԿԱՆ	6
4.	ԿԱՐԳԻ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐՆ ՈՒ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ	7
5.	ԿԱՐԳԸ ԿՐՈՂ ՍՏՈՐԱԲԱԺԱՆՈՒՄՆԵՐԸ	15

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1 «Արցախբանկ» ՓԲԸ Հաճախորդների կողմից ներկայացվող բողոքների և առաջարկությունների ընդունման և քննման կարգը սահմանում է Բանկի 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) գործընթացը, բողոքների և առաջարկությունների վերաբերյալ հաշվետվական համակարգը, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին բողոք-պահանջների վերաբերյալ պարզաբանումների տրամադրման, ինչպես նաև վերջիններիս իրականացման համար պատասխանատուներին:

1.2 Կարգը հաստատվել է՝ հիմք ընդունելով գործող օրենսդրությունը, «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքը, ՀՀ ԿԲ Խորհրդի կողմից հաստատված «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/04-ը, ՀՀ ԿԲ Խորհրդի կողմից հաստատված «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների վերաբերյալ հաշվետվություններին ներկայացվող նվազագույն պահանջները» կանոնակարգ 8/07-ը, ՀՀ ԿԲ «Բանկերի ներքին հսկողության իրականացման նվազագույն պայմանները» կանոնակարգ 4-ը, Հաճախորդի և Բանկի փոխհարաբերությունները կանոնակարգող այլ իրավական ակտերի պահանջները:

1.3 Կարգում փոփոխություններ և/կամ լրացումներ կարող են կատարվել միայն Բանկի Խորհրդի որոշմամբ՝ Խորհրդի անդամների կամ Վարչության առաջարկով կամ գործող օրենսդրության պահանջով:

Կարգը պետք է վերանայվի Բանկի գործունեության միջավայրի փոփոխությանը զուգընթաց, բայց ոչ պակաս, քան տարին մեկ անգամ:

Կարգի հավելվածները և կիրարկման համար անհրաժեշտ այլ փաստաթղթերի օրինակելի ձևերը հաստատվում են Բանկի վարչության կողմից:

1.4 Կարգն ուժի մեջ մտնելու պահից ուժը կորցրած է ճանաչվում Խորհրդի՝ 19.05.2010թ. թիվ 100 որոշմամբ հաստատված, 01.10.2012թ. թիվ 218, 26.02.2014թ. թիվ 32 որոշումներով փոփոխված ««Արցախբանկ» ՓԲԸ Հաճախորդների կողմից ներկայացվող բողոքների ընդունման և քննարկման» կարգը:

1.5 Կարգը հրապարակային փաստաթուղթ է, հասանելի է Բանկի ողջ անձնակազմին և հանրությանը: Բանկի անձնակազմի համար Կարգի և դրա փոփոխությունների

հասանելիությունն ապահովում է Բանկի մեթոդաբանության ստորաբաժանումը՝ Տեղեկատվական համակարգում այն տեղադրելու և ծանուցելու միջոցով: Կարգը հասանելի է դառնում հանրությանը Բանկի մարքեթինգի ստորաբաժանման կողմից Բանկի ինտերնետային կայքում հրապարակելու, ինչպես նաև Բանկի աշխատողների կողմից՝ ցանկացած Հաճախորդի պահանջով տրամադրելու միջոցով:

2. ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

2.1 Տերմիններ և հասկացություններ.

Բանկ՝ «Արցախբանկ» ՓԲԸ.

Կարգ՝ «Արցախբանկ» ՓԲԸ Հաճախորդների կողմից ներկայացվող բողոքների և առաջարկությունների ընդունման և քննման կարգ.

Բանկի խորհուրդ կամ **խորհուրդ**՝ Բանկի կանոնադրության համապատասխան բաժնետերերի կողմից ձևավորված ընդհանուր կառավարման կոլեգիալ մարմին.

Բանկի վարչություն կամ **Վարչություն**՝ Բանկի կանոնադրությամբ նախատեսված Բանկի կոլեգիալ գործադիր մարմին.

Բանկի վարչության նախագահ կամ **Վարչության նախագահ**՝ Բանկի կանոնադրությամբ նախատեսված Բանկի միանձնյա գործադիր մարմին.

Հաճախորդ՝ ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, անհատ ձեռնարակատեր, որն օգտվում է Բանկի ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար.

Հատուկ արկղ կամ **Արկղ**՝ Հաճախորդի կողմից ներկայացված Դիմում-բողոքների և առաջարկությունների հավաքագրման համար նախատեսված հատուկ փակ արկղ.

Մասնաճյուղ՝ Բանկի մասնաճյուղեր և Հաճախորդների սպասարկման բաժին.

Մասնաճյուղի կառավարիչ՝ Մասնաճյուղի կառավարիչ և Հաճախորդների սպասարկման բաժնի պետ.

Պատասխանատու աշխատող՝ Մասնաճյուղի Հաճախորդների սպասարկման սրահի ղեկավար կամ վերջինիս գործառույթներն իրականացնող աշխատող, ով պատասխանատու է բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար.

Գլխավոր պատասխանատու՝ Իրավաբանական ստորաբաժանման ղեկավարի ներկայացմամբ Վարչության նախագահի կողմից նշանակված՝ Իրավաբանական ստորաբաժանման աշխատող, ով պատասխանատու է Հաճախորդների Բողոքների հետ կապված Կարգով սահմանված գործառույթների իրականացման, այդ թվում՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ համագործակցելու համար.

Բողոք` Հաճախորդի կողմից Բանկի, Բանկի գործունեության կազմակերպման, Բանկի կողմից ծառայության մատուցման կամ չմատուցման վերաբերյալ դժգոհության արտահայտում բանավոր և/կամ գրավոր (այդ թվում՝ էլեկտրոնային) եղանակով դիմում-բողոքի կամ բողոք-պահանջի տեսքով.

Բողոք-պահանջ` ֆիզիկական անձ-Հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ձևով ներկայացված՝ Բանկի կողմից մատուցված ծառայությունների հետ կապված Բողոք, որը պարունակում է 10 000 000 (Տաս միլիոն) ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ, որը կարող է քննվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից: Համապատասխանում է Կանոնակարգ 8/04-ի «Բողոք» սահմանմանը.

Դիմում-բողոք` Բողոք-պահանջ չհանդիսացող գրավոր Բողոք.

Բողոք-պահանջի քննության գործընթաց` գործընթաց, որը ներառում է Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացումը և Բանկի կողմից Բողոք-պահանջի ընդունումը, Բողոք-պահանջի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում Բողոք-պահանջի հետ կապված Հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը.

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.

Շահագրգիռ ստորաբաժանում` Բանկի տարածքային կամ կառուցվածքային ստորաբաժանում, որի գործունեության վերաբերյալ Բանկն ստացել է Բողոք.

Բանկի հսկողական գործառույթներ իրականացնող ստորաբաժանումներ` Բանկի ներքին աուդիտ, ներքին հսկողության և ռիսկերի կառավարման ստորաբաժանումներ.

Տեղեկարվական համակարգ` Բանկի ներքին էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառության և տեղեկատվական համակարգ.

Բանկի ներքին իրավական ակտ` Բանկի կառավարման մարմինների կողմից հաստատված և Բանկում պարտադիր բնույթ ունեցող փաստաթղթեր:

2.2 Հապավումներ.

ՀՀ` Հայաստանի Հանրապետություն.

ՀՀ ԿԲ` Հայաստանի Հանրապետության կենտրոնական բանկ.

3. ԿԱՐԳԻ ՆՊԱՏԱԿՆԵՐԸ, ՍԿԶԲՈՒՆՔՆԵՐՆ ՈՒ ԱՌԱՐԿԱՆ

3.1 Կարգի հիմնական նպատակը Բանկի Հաճախորդների Բողոքների և առաջարկությունների ընդունման, քննման և որոշման կայացման, ինչպես նաև Բողոքների մասին տեղեկատվության հավաքագրման, պահպանման և վերջիններիս վերաբերյալ պատշաճ հաշվետվական համակարգի ձևավորման գործընթացների արդյունավետ կազմակերպումն է՝ նպաստելով Բանկի հաճախորդների սպասարկման որակի կատարելագործմանը, գործառնական ռիսկերի նվազեցմանը:

3.2 Կարգի սկզբունքներն են.

- Հաճախորդների համար Բողոքների ներկայացման հետ կապված տեղեկատվության հասանելիության ապահովում,
- Հաճախորդների Բողոքների արդարացի և ժամանակին քննում,
- Հաճախորդների Բողոքների վերաբերյալ որոշումների կայացման գործում անկողմնակալ վերաբերմունքի ցուցաբերում,
- Բողոքների քննման գործընթացում շահերի բախման հավանականության նվազեցում,
- Հաճախորդների առաջարկությունների ստացման, ուսումնասիրության միջոցով Հաճախորդների սպասարկման որակի բարելավում:

3.3 Կարգի առարկան է.

- Բողոքների և առաջարկությունների հետ կապված՝ Հաճախորդների հետ հաղորդակցման ընդհանուր պահանջները,
- Բողոքների և առաջարկությունների ընդունման կանոնները և պայմանները,
- Բողոք-պահանջների ընդունման գործընթացի առանձնահատկությունները,
- Բողոքների և առաջարկությունների վերաբերյալ որոշումների կայացման կանոնները և պայմանները,
- Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից քննվող Բողոք-պահանջների վերաբերյալ պարզաբանումների տրամադրման, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումների կատարման կարգը և պայմանները,
- Բողոքների և առաջարկությունների վերաբերյալ հաշվետվական համակարգը:

4. ԿԱՐԳԻ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐՆ ՈՒ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

4.1 Բողոքների և առաջարկությունների հետ կապված Հաճախորդների հետ հաղորդակցման ընդհանուր պահանջները.

1) Հաճախորդին Բողոքների գծով տեղեկություններ բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

- տեղեկատվությունը շարադրվում է միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, չափահաս Հաճախորդի համար պարզ և մատչելի ձևով, հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,

- տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Հաճախորդի և Բանկի փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված:

2) Բողոքների և առաջարկությունների ընդունման համար Բանկի պաշտոնական կայքէջում և Բանկի Հաճախորդների սպասարկման տարածքներում՝ Հաճախորդների համար տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են Կարգի հավելվածներով սահմանված.

- վեճերի լուծման գործընթացի վերաբերյալ ձևաթուղթը՝ «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք»,
- Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը,

- հայտարարություն առ այն, որ Հաճախորդը կարող է մանրամասն ծանոթանալ Կարգի դրույթներին՝ դիմելով Բանկի աշխատողներին կամ այցելելով Բանկի պաշտոնական կայքէջ:

Հաճախորդի ցանկությամբ Բանկը նրան տրամադրում է բողոքների ընդունման և քննության Բանկի ներքին կանոնները:

3) Բանկի ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակվում, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրվում է հեռախոսահամար՝ «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» վեճերի լուծման գործընթացի վերաբերյալ ձևաթղթի համաձայն, որով Հաճախորդները կարող են դիմել Բանկ՝ Բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

4) Բանկի գլխամասային գրասենյակի կամ Մասնաճյուղի ներսում՝ մուտքի մոտ փակցվում են Բողոքների և առաջարկությունների ընդունման համար նախատեսված Հատուկ արկղեր, որոնք բացվում են յուրաքանչյուր ամսվա վերջին ուրբաթ օրը՝ ք. Երևանում և ք. Ստեփանակերտում գործող Մասնաճյուղերում՝ Մասնաճյուղի կառավարչի, Պատասխանատու աշխատողի և անվտանգության ստորաբաժանման աշխատողի կողմից, ում մոտ գտնվում է Արկղը բացելու համար նախատեսված միակ բանալին, իսկ ԱՀ շրջաններում՝ տեսախցիկների ներքո՝ անվտանգության աշխատողի հսկողությամբ՝ Պատասխանատու աշխատողի և Մասնաճյուղի կառավարչի կողմից, ում մոտ գտնվում է Արկղը բացելու համար նախատեսված միակ բանալին: Ընդ որում, Հատուկ արկղերը բացելուց հետո կազմվում է արձանագրություն, որը ստորագրվում է Մասնաճյուղի կառավարչի, Պատասխանատու աշխատողի և անվտանգության ստորաբաժանման աշխատողի կողմից՝ վերջինիս անմիջական ներկայությամբ:

դեպքում: Արձանագրությունը պահվում է Մասնաճյուղում՝ Մասնաճյուղի կառավարչի մոտ, իսկ անվտանգության ստորաբաժանման աշխատողի ներկայության դեպքում արձանագրության մեկ օրինակը պահվում է նաև անվտանգության ստորաբաժանումում: Արկղի պարունակությունը գրանցվում և ընթացքավորվում է Կարգի հավելվածներին համապատասխան:

5) Տեղեկատուների սպասարկման տարածքում Հաճախորդների տեսադաշտում տեղադրվում են Բողոքների և առաջարկությունների գրքեր՝ Կարգի հավելվածներով սահմանված ձևաչափով, որոնք Մասնաճյուղերին տրամադրվում են Աշխատակազմի կողմից՝ կարված, թերթերը համարակալված, կնքված Բանկի Աշխատակազմի կնիքով և հաստատված Աշխատակազմի ղեկավարի ստորագրությամբ: Բողոքների և առաջարկությունների գրքերի շաբաթական տվյալները (գրառումների առկայության դեպքում) յուրաքանչյուր ուրբաթ օր գրանցվում և ընթացքավորվում են Կարգի հավելվածներին համապատասխան:

6) Արկղերի և Բողոքների ու առաջարկությունների գրքի մոտ ապահովվում են Հաճախորդների կողմից գրառումներ կատարելու բոլոր հարմարությունները (թուղթ, գրիչ, այլ):

7) Հաճախորդների Բողոքների և առաջարկությունների ընդունման, վերջիններիս հետ կապված Հաճախորդների հարցերին պատասխանելու համար Բանկի գործունեության վայրերում աշխատանքային ժամերին պարտադիր է Պատասխանատու աշխատողի մշտական ներկայությունը, որը պատասխանատու է նաև տվյալ Մասնաճյուղում Կարգի 4.1 կետով սահմանված պահանջների ապահովման համար:

4.2 Բողոքների և առաջարկությունների ընդունման կանոնները և պայմանները.

1) Հաճախորդների կողմից Բողոքները և առաջարկությունները կարող են Բանկ ներկայացվել գրավոր (այդ թվում՝ էլեկտրոնային) և բանավոր եղանակով:

2) Գրավոր Բողոքները և առաջարկությունները կարող են Բանկ ներկայացվել՝

- էլեկտրոնային փոստով՝ Բանկի գլխամասային գրասենյակի և Մասնաճյուղերի էլեկտրոնային փոստի հասցեներով,

- Բանկի գլխամասային գրասենյակի և Մասնաճյուղի փոստային հասցեով,

- առձեռն՝ Բանկի գլխամասային գրասենյակում կամ Մասնաճյուղում Պատասխանատու աշխատողին հանձնելու միջոցով,

- Հատուկ արկղերում տեղադրելու միջոցով, բացառությամբ՝ Բողոք-պահանջների,

- Բողոքների և առաջարկությունների գրքի միջոցով, բացառությամբ՝ Բողոք-պահանջների:

3) Հաճախորդի գրավոր կամ բանավոր Բողոքների ընդունման և քննման գործառույթը չի կարող իրականացվել այն աշխատողի կողմից, ով անմիջականորեն ներգրավված է եղել Հաճախորդին ծառայությունների մատուցման գործում:

4) Բանկի աշխատողներն անդրադառնում են Հաճախորդի բանավոր Բողոքին հնարավորինս սեղմ ժամկետներում՝ Հաճախորդի կողմից անբավարարվածության արտահայտման պահից և փորձում են անմիջապես լուծում տալ Բողոքին, ինչպես նաև պատրաստակամություն են ցուցաբերում Հաճախորդների առաջարկությունները լսելու և ընդունելու գործում:

5) Եթե Հաճախորդը Բողոքը կամ առաջարկությունը ներկայացրել է բանավոր, ապա Պատասխանատու աշխատողները, Մասնաճյուղերի կառավարիչները, Հաճախորդի սպասարկման գործընթացում ներգրավված այլ ստորաբաժանումների ղեկավարները պարտավոր են լսել Հաճախորդին և վերջինիս տալ սպառիչ պատասխան: Պատասխանը Հաճախորդի համար սպառիչ չլինելու և նրան չգոհացնելու, ինչպես նաև պատասխանի տրամադրումն իրենց իրավասություններից դուրս լինելու դեպքում, Պատասխանատու աշխատողն առաջարկում է Բողոքը ներկայացնել գրավոր՝ 4.2 կետի երկրորդ ենթակետով սահմանված եղանակներից մեկով, Բողոք-պահանջների դեպքում պահպանելով Բողոք-պահանջի ընդունման՝ Կարգի 4.3 կետով սահմանված առանձնահատկությունները:

4.3 Բողոք-պահանջների ընդունման գործընթացի առանձնահատկությունները.

1) Բանկը պարտավոր է քննարկել ֆիզիկական անձ-Հաճախորդի Բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ վերջինս իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

2) Բանկի ցանկացած աշխատող, ստանալով Հաճախորդի Բողոք-պահանջը կամ տեղեկանալով Բողոք-պահանջ ներկայացնելու Հաճախորդի ցանկության մասին, ուղղորդում է Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատողի մոտ, իսկ հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում՝ հեռախոսազանգը փոխանցում է Պատասխանատու աշխատողին, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատողի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն):

3) Պատասխանատու աշխատողն ապահովում է Հաճախորդների Բողոք-պահանջների հետ կապված՝ Կարգով սահմանված պարտականությունների կատարումը՝ անկախ Բողոք-պահանջների՝ տվյալ ստորաբաժանմանն առնչվելու կամ չառնչվելու հանգամանքից:

4) Այն դեպքում, երբ Բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, Պատասխանատու աշխատողն այդ մասին տեղեկացնում է Հաճախորդին:

5) Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատողը բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ.

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

բ) Հաճախորդը, ցանկության դեպքում, կարող է ստանալ և ծանոթանալ Կարգի դրույթներին:

6) Պատասխանատու աշխատողը Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին տրամադրում է նաև.

ա) վեճերի լուծման գործընթացի վերաբերյալ ձևաթուղթը՝ «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք»՝ համաձայն Կարգի հավելվածի,

բ) Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը՝ համաձայն Կարգի հավելվածի, կամ տեղեկություն այն մասին, որ սույն ենթակետի ա) և բ) թվարկումներով սահմանված տեղեկատվությունը Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել և ծանոթանալ Բանկի ինտերնետային էջում և Բանկի գործունեության տարածքում:

7) Բողոք-պահանջը կարող է ստորագրվել նաև Հաճախորդի ներկայացուցչի կողմից: Այդ դեպքում Բողոք-պահանջին պետք է կցվի ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագրի պատճենը:

8) Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի ներկայացրած գրությունը, անկախ այդ գրության անվանումից կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից, համապատասխանում է Բողոք-պահանջի սահմանմանը և պարունակում է Հաճախորդի (ներկայացուցչի) անունը, ազգանունը, բնակության (հաղորդակցման) հասցեն, հեռախոսահամարը, պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը), գույքային պահանջի չափը, Հաճախորդի ստորագրությունը և Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը (տվյալ օրվա ամսաթիվը), ապա վերջինս ընթացքավորվում է Կարգին համապատասխան՝ որպես Բողոք-պահանջ:

Բողոք-պահանջն առձեռն կամ էլեկտրոնային փոստի միջոցով ստանալու դեպքում Հաճախորդին Կարգի հավելվածներով սահմանված ձևաչափով տրամադրվում է Բողոք-պահանջն ստանալու փաստը հավաստող ստացական՝ որպես Բողոք-պահանջի նույնականացման համար՝ նշելով գրանցման ժամանակ վերջինիս շնորհված մտից փաստաթղթի համարը: Ստացականը տրամադրվում է Պատասխանատու աշխատողի կողմից՝ Բողոք-պահանջն ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը: Էլեկտրոնային փոստով ստացված Բողոք-պահանջների դեպքում ստացականն ուղարկվում է այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացվել է Բողոք-պահանջը:

9) Բողոք-պահանջների ստացման կամ քննության ընթացքում Բանկը կարող է պահանջել Հաճախորդից Բանկ ներկայացնել լրացուցիչ փաստաթղթեր, եթե դրանք անհրաժեշտ են Բողոք-պահանջը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը/բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար և, եթե դրանք հասանելի չեն Բանկին տվյալ ծառայությունների բերումով և դրանցում սահմանված տվյալները փոփոխված չլինելու վերաբերյալ Հաճախորդից գրավոր հավաստում չի ստացվել:

4.4 Բողոքների և առաջարկությունների վերաբերյալ որոշումների կայացման կանոնները և պայմանները.

1) Բանկը պատասխանում է միայն այն գրավոր Բողոքներին, որտեղ նշվում են Հաճախորդի անունը, ազգանունը, հայրանունը, հեռախոսահամարը, հասցեն, իրավաբանական անձի դեպքում՝ լրիվ անվանումը և հասցեն, կոնտակտային անձը: Անանուն Բողոքներն ընդունվում են ի գիտություն և դիտարկվում են սպասարկման որակի կատարելագործման համատեքստում: Առաջարկություն պարունակող գրություններն ընդունվում են ի գիտություն և քննարկվում են Շահագրգիռ ստորաբաժանման, մասնաճյուղերի դեպքում՝ նաև Տարածքային զարգացման և կառավարման ստորաբաժանման կողմից՝ համապատասխան քայլեր ձեռնարկելու և հարցին լուծում տալու նպատակով:

2) Բողոք-պահանջների և Դիմում-բողոքների հանգամանքները ենթակա են ուսումնասիրման Գլխավոր պատասխանատուի կողմից՝ Կարգի հավելվածներով սահմանված ընթացակարգով: Բողոք-պահանջները և Դիմում-բողոքները քննելիս Գլխավոր պատասխանատուն իրավունք ունի Բանկի ցանկացած ստորաբաժանման հարցումներ ուղղել՝ պարզաբանումներ ստանալու նպատակով, որոնց վերջիններս պարտավոր են պատասխանել երկօրյա ժամկետում: Ընդ որում, Շահագրգիռ ստորաբաժանման ղեկավարի պարզաբանումների առկայությունը պարտադիր է:

3) Բողոքների վերաբերյալ որոշումները, կախված դրանց բնույթից, կայացվում են Բանկի համապատասխան լիազորություն ունեցող ղեկավարի կողմից՝ Գլխավոր պատասխանատուի առաջարկությամբ: Անհրաժեշտության դեպքում, կախված հարցի առանձնահատկություններից, առաջարկությունը կամ գրավոր Բողոքը կարող է ներկայացվել Բանկի վարչության/Վարչության նախագահի կամ Խորհրդի քննարկմանը:

4) Հաճախորդների Բողոք-պահանջներին Բանկը պատասխանում է ստացման պահից՝ առավելագույնը 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում, իսկ Դիմում-բողոքների դեպքում՝ առավելագույնը 35 աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ այն եղանակով, որով ստացվել է

Հաճախորդի գրավոր Բողոքը կամ Հաճախորդի նախընտրած այլ եղանակով՝ Կարգի հավելվածներով սահմանված ընթացակարգին համապատասխան:

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) Գլխավոր պատասխանատուի տվյալները (անունը, 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 անձին:

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

զ) Տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

6) Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը տրամադրում, իսկ էլեկտրոնային եղանակով ներկայացնելու դեպքում ուղարկում է վեճերի լուծման գործընթացի վերաբերյալ ձևաթուղթը՝ «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք»՝ Կարգի հավելվածներով սահմանված ձևաչափով:

7) Հաճախորդների կողմից Բանկին ներկայացվող Բողոքների հետ կապված բոլոր փաստաթղթերը պահվում են Գլխավոր պատասխանատուի մոտ՝ էլեկտրոնային և թղթային եղանակով՝ հինգ տարի ժամկետով և արխիվացվում են Բանկի արխիվային գործի կազմակերպման գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտի համաձայն:

4.5 Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից քննվող Բողոք-պահանջների վերաբերյալ պարզաբանումների տրամադրման, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումների կատարման կանոնները և պայմանները.

1) Բանկի վերջնական պատասխանն ստանալու պահից կամ տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում Բանկի պատասխանը չստանալու դեպքում Հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում Բողոք-պահանջ ներկայացնելու Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

2) Ֆինանսական համակարգի հաշտարարից Հաճախորդի Բողոք-պահանջի պատճենն ստանալուց հետո՝ 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում, Բանկը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնում է պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և (կամ) առարկություններ, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ, եթե անգամ դրանք պարունակում են բանկային, ապահովագրական կամ առևտրային գաղտնիք՝ Կարգի հավելվածներով սահմանված ընթացակարգով: Այն դեպքում, երբ սահմանված ժամկետը բավարար չէ պահանջվող աշխատանքներն իրականացնելու համար, ապա Բանկը կարող է հիմնավորված դիմում ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ ժամկետը երկարաձգելու պահանջով:

3) Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը պահանջի քննության արդյունքներով պահանջի բավարարման/մասնակի բավարարման կամ մերժման վերաբերյալ որոշում կայացնելու դեպքում որոշման մեկական օրինակ ուղարկում է Բանկին և Հաճախորդին՝ օրենսդրությամբ սահմանված ժամկետներում: Այն դեպքում, երբ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը որոշում է կայացնում պահանջը բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու մասին, ապա վերջինս սահմանում է Բանկի կողմից որոշումը կատարելու կարգը և ժամկետը:

4) Այն դեպքում, երբ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումն առաքելու պահից 30 աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդն անվերապահորեն և գրավոր ձևով համաձայնվում է որոշման հետ, վերջինս Բանկի և Հաճախորդի համար դառնում է պարտադիր և Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը ծանուցում է Բանկին այդ մասին:

5) Բանկը չի վիճարկում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումներն այն գույքային պահանջների մասով, որոնց չափը չի գերազանցում 250 000 (Երկու հարյուր հիսուն հազար) ՀՀ դրամը կամ համարժեք արտարժույթը և գործարքի գումարի ընդհանուր չափը չի գերազանցում 500 000 (Հինգ հարյուր հազար) ՀՀ դրամը կամ համարժեք արտարժույթը:

6) Այլ դեպքերում Վարչության նախագահի որոշմամբ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները Բանկի կողմից կարող են վիճարկվել դատական կարգով:

4.6 Բողոքների և առաջարկությունների վերաբերյալ հաշվետվական համակարգը.

1) Հաճախորդների գրավոր Բողոքները ենթակա են հաշվառման Գլխավոր պատասխանատուի կողմից՝ Կարգի հավելվածներով սահմանված էլեկտրոնային գրանցամատյանում:

2) Պատասխանատու աշխատողները, մինչև հաշվետու ամսվան հաջորդող ամսվա 15-ը, կազմում և Գլխավոր պատասխանատուին, ինչպես նաև հսկողական գործառույթներ

իրականացնող ստորաբաժանումներին ամսական կտրվածքով ներկայացնում են հաշվետվություն՝ Կարգի հավելվածներով սահմանված ձևաչափով՝ ըստ Մասնաճյուղերի՝ հաշվետու ամսվա ընթացքում ստացված գրավոր Բողոքների վերաբերյալ (առկայության դեպքում):

3) Գլխավոր պատասխանատուն ամփոփում է ստացված հաշվետվությունները և եռամսյակային կտրվածքով կազմում է ամփոփ հաշվետվություն (Բողոք-պահանջների առկայության դեպքում ներառելով նաև տեղեկատվություն Հաճախորդի կողմից ներկայացված Բողոք-պահանջների, կատարված աշխատանքների մասին) և մինչև հաշվետու եռամսյակին հաջորդող ամսվա 20-ը ներկայացնում Բանկի վարչության նախագահին՝ Վարչության նիստում քննարկելու նպատակով, որից հետո այն Վարչության կողմից ներկայացվում է Խորհրդին՝ ի գիտություն:

Գործընթացի նկատմամբ մոնիթորինգն ապահովվում է նաև հաշվետվական համակարգի միջոցով:

4) Բանկը Բողոքների մասին տեղեկատվությունը հավաքագրում և պահպանում է առնվազն Կարգի հավելվածներով սահմանված հաշվետվության ձևաչափի տարրերին համապատասխան:

5) Բողոքների մասին տեղեկատվությունը Բանկն առնվազն երեք տարի պահպանում է էլեկտրոնային եղանակով, պաշտպանված ֆայլերով, այնպես որ ՀՀ Կենտրոնական բանկի պահանջով հնարավոր լինի ցանկացած ժամանակ ստանալ սահմանված ձևաչափով հաշվետվությունը:

4.7 Կարգի կիրառման ընթացակարգերը հաստատվում են Բանկի վարչության կողմից:

5. ԿԱՐԳԸ ԿՐՈՂ ՍՏՈՐԱԲԱԺԱՆՈՒՄՆԵՐԸ

5.1 Կարգը պարտադիր է Հաճախորդների սպասարկման գործընթացում ներգրավված Բանկի ստորաբաժանումների, Պատասխանատու աշխատողների, Գլխավոր պատասխանատուի համար:

5.2 Կարգի կիրառման ընթացիկ հսկողությունն իրականացնում են Տարածքային զարգացման և կառավարման ստորաբաժանման ղեկավարը և Գլխավոր պատասխանատուն:

5.3 Կարգի կիրառման նկատմամբ ընդհանուր վերահսկողությունն իրականացնում են Բանկի հսկողական գործառույթներ իրականացնող ստորաբաժանումները: