	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	ACBA 72 PR 34#6		
	«ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	<i>Խմբագրման ամսաթիվ 07/04/14</i>	<i>Խմբագրություն 5</i>	<i>Էջ 1/7</i>

ՆՊԱՏԱԿԸ

«ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ հաճախորդների բողոք-պահանջների քննարկման ընթացակարգի (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) նպատակն է սահմանել «ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) հաճախորդների կողմից Բանկի դեմ ներկայացրած մասնավոր իրավահարաբերություններից բխող բողոք-պահանջների քննության, ֆինանսական ոլորտում հաճախորդների իրավունքների և շահերի պաշտպանության, նրանց պահանջների արագ և արդյունավետ քննարկման, Բանկի նկատմամբ հանրության վստահության բարձրացման գործընթացը:

ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ

Սույն ընթացակարգը կիրառվում է Բանկի կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումների կողմից:

ԱՌՆՉԿՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ

Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթեթ	eFO 81-05
Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիր	eFO 81-06
Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձև	eFO 81-07
Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման ստացական	eFO 81-08
<u>Հաճախորդի կողմից էլեկտրոնային կարգով (ինտերնետով) բողոք-պահանջի ներկայացման ստացական</u>	<u>eFO 81-09</u>

ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Օրենք՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքը.

Ֆինանսական համակարգի հաշտարար՝ Օրենքով և սույն ընթացակարգով վերապահված լիազորություններն իրացնելու միջոցով հաճախորդների կողմից Բանկի դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ.

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

Բողոք-պահանջ՝ Հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ձևով ներկայացված բողոք, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գույքային պահանջ.

Կողմեր՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը պահանջ ներկայացրած Հաճախորդը և Բանկը, որի դեմ ներկայացվել է պահանջը.

Պատասխանատու աշխատակից՝ Բանկի մասնաճյուղերի կառավարիչներ, Կենտրոնական գրասենյակի հաճախորդների սպասարկման բաժնի պետ, որոնք պատասխանատու են հաճախորդների կողմից Բողոք-պահանջների ընդունման, ուսումնասիրման, վերջիններիս անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող փաստաթղթերի և տեղեկությունների հավաքագրման և Օրենքով ու սույն ընթացակարգով սահմանված պարտականությունների իրականացման համար:

ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԼՐԱՑՈՒՄՆԵՐ


Ընթացակարգի առնչվող փաստաթղթերի ցանկում և համապատասխան դրույթներում ավելացել է հետևյալ փաստաթուղթը.

- Հաճախորդի կողմից էլեկտրոնային կարգով (ինտերնետով) բողոք-պահանջի ներկայացման ստացական՝ [eFO 81-09](#):

Ընթացակարգում «Իրավաբանական բաժին» բառերը և դրանց հղվված ձևերն ամենուրեք փոխարինվել են «Իրավաբանական վարչություն» բառերով և դրանց հղվված համապատասխան ձևերով:

Ընթացակարգում կատարված փոփոխություններն ու լրացումներն ընդգծված են:

ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	ACBA 72 PR 34#6		
	«ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	<i>Խմբագրման ամսաթիվ 07/04/14</i>	<i>Խմբագրություն 5</i>	<i>Էջ 2/7</i>

ՉԼՈՒԽ 1. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾՆԵԹԱՑԸ

1.1. Հաճախորդն իրավունք ունի դիմելու Բանկին՝ անկախ այն հանգամանքից, թե նման իրավունք Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքված պայմանագրով նախատեսված է, թե ոչ: Բանկին դիմելու Հաճախորդի իրավունքը սահմանափակող համաձայնությունը կամ պայմանն առ ոչինչ է:

1.2. Բանկը պարտավոր է քննարկել 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:

1.3. Բանկի կողմից պահանջն ընդունելու, քննելու և որոշում կայացնելու կապակցությամբ Հաճախորդից որևէ վճար չի գանձվում:

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

1.5. Հաճախորդների Բողոք-պահանջներն ընդունվում են ինչպես առձեռն՝ Բանկի կենտրոնական գրասենյակում կամ Բանկի մասնաճյուղերում աշխատակիցների կողմից, այնպես էլ էլեկտրոնային կարգով (ինտերնետով) Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջը Բանկի էլեկտրոնային հասցեին, այն է՝ acba@acba.am, ուղարկելու միջոցով: Ընդ որում, հաճախորդների գրավոր կամ բանավոր բողոքների ընդունման և քննման գործառույթը չի կարող իրականացվել այն աշխատակցի կողմից, ով անմիջականորեն ներգրավված է եղել հաճախորդներին ծառայությունների մատուցման գործում:

1.6. Բանկի ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի բողոք-պահանջը, կամ ունի Հաճախորդը հայտնել է Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն):

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

ա) Բողոք-պահանջը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով) ներկայացնելու կամ էլեկտրոնային կարգով Բանկի էլեկտրոնային հասցեին acba@acba.am-ին, ուղարկելու դեպքում,

բ) Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն ընթացակարգի պատճենը:

1.8. Պատասխանատու աշխատակիցը Բողոք-պահանջ ներկայացնող Հաճախորդին տրամադրում է՝
ա) Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթեթը [eFO 81-05](#), որտեղ ներկայացվում է Բողոք-պահանջը Հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացնելու և Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Բանկի կողմից պատասխան տալու ձևը, կարգը, ժամկետները, ինչպես և որտեղ Հաճախորդը կարող է ծանոթանալ Բողոք-պահանջների գործընթացը կարգավորող ներքին կանոններին,

բ) վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը [eFO 81-06](#),

գ) Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը [eFO 81-07](#):

1.9. Բողոք-պահանջը առձեռն ստանալու դեպքում Բանկը Հաճախորդին տրամադրում է ստացական [eFO 81-08](#), իսկ էլեկտրոնային կարգով ստանալու դեպքում Բանկը Հաճախորդի էլեկտրոնային հասցեին է ուղարկում ստացական [eFO 81-09](#), որոնցով հավաստվում է Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը:

1.10. Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացվող Բողոք-պահանջի հայտը [eFO 81-07](#) պետք է կազմվի Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենի անունով, գրավոր և ներառի՝

ա) Հաճախորդի անունը.

բ) Հաճախորդի բնակության և հաղորդակցման հասցեները.

գ) գույքային պահանջի չափը.


դ) Բողոք-պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը).

ե) Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը և տարին.

զ) Հաճախորդի ստորագրությունը:

1.11. Հաճախորդների բանավոր Բողոք-պահանջը Բանկի կենտրոնական գրասենյակում, մասնաճյուղերում և/կամ հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում աշխատակիցները բանավոր ներկայացնում են սույն ընթացակարգի 1.7 կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն ընթացակարգի 1.8 կետով սահմանված տեղեկատվությունը:

1.12. Բողոք-պահանջն էլեկտրոնային կարգով (ինտերնետով) ստանալուց հետո Գլխավոր գործադիր տնօրենի աշխատակազմը ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը՝ մինչև ժամը 13:00-ն, այն ուղարկում է Իրավաբանական վարչության էլեկտրոնային հասցեին (lawyer@acba.am), իսկ վերջինս էլ, այն ստանալով, նույն օրը՝ մինչև ժամը 18:00-ն, հաճախորդին, այն էլեկտրոնային հասցեով, որից

	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	ACBA 72 PR 34#6		
	«ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	<i>Խմբագրման ամսաթիվ 07/04/14</i>	<i>Խմբագրություն 5</i>	<i>Էջ 3/7</i>

ստացվել է Բողոք-պահանջը, ուղարկվում է Բողոք-պահանջն ստանալու փաստը հավաստող Հաճախորդի կողմից էլեկտրոնային կարգով (ինտերնետով) Բողոք-պահանջի ներկայացման ստացակամը [eFO 81-09](#):

ԳԼՈՒԽ 2. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

2.1. Մասնաճյուղերում ընդունված Բողոք-պահանջները, եթե դրանք համապատասխանում են սույն ընթացակարգով տրված «Բողոք-պահանջ»-ների սահմանմանը, դիտարկվում են որպես Բողոք-պահանջ՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք-պահանջ և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից, գրանցվում են տվյալ մասնաճյուղի մուտքային գրությունների գրանցամատյանում: Անկախ այն հանգամանքից, թե Բողոք-պահանջներն առնչվում են տվյալ մասնաճյուղին, թե ոչ, դրանք պատճենահանվում են և պահվում մասնաճյուղում, իսկ բնօրինակներն ուղարկվում Կենտրոնական գրասենյակ սույն ընթացակարգով սահմանված կարգով համապատասխան ընթացք տալու նպատակով:

2.2. Կենտրոնական գրասենյակ ներկայացված Բողոք-պահանջները, եթե դրանք համապատասխանում են սույն ընթացակարգով տրված «Բողոք-պահանջ»-ների սահմանմանը, դիտարկվում են որպես Բողոք-պահանջ՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք-պահանջ և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից, գրանցվում են Գլխավոր գործադիր տնօրենի աշխատակազմում և տրամադրվում Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենին կամ նրա տեղակալին:

2.3. Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենը կամ նրա տեղակալը, ստանալով Հաճախորդի Բողոք-պահանջը, այն մակագրում է Իրավաբանական վարչության պետին և Բողոք-պահանջի հետ այս կամ այն կերպ առնչվող ստորաբաժանման ղեկավարին, իսկ եթե այն վերաբերում է նաև որևէ մասնաճյուղի, ապա նաև այդ մասնաճյուղի կառավարչին: Մակագրված Բողոք-պահանջի պատճենը տրամադրվում է Մարքեթինգի և որակի բաժնի պետին: Իրավաբանական վարչության պետը պատասխանատու է Բանկի հաճախորդների իրավունքների պաշտպանության և Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար:

2.4. Հաճախորդների Բողոք-պահանջները ստանալուց հետո դրանք Իրավաբանական վարչության պետի կողմից գրանցվում և հաշվառվում են հատուկ գրանցամատյանում:

2.5. Բողոք-պահանջների գրանցամատյանը պետք է ներառի Բողոք-պահանջի ստացման ամսաթիվը, պատասխանի տրամադրման ամսաթիվը և այլ անհրաժեշտ տեղեկատվություն:

2.6. Իրավաբանական վարչության պետը կիսամյակային պարբերականությամբ Հաճախորդների կողմից ներկայացված Բողոք-պահանջների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվություն է ներկայացնում Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենին:

2.7. Իրավաբանական վարչությունը, անհրաժեշտության դեպքում աշխատանքներում ներգրավելով շահագրգիռ ստորաբաժանումների համապատասխան աշխատակիցներին (մասնաճյուղին ուղղված Բողոք-պահանջի դեպքում՝ նաև կառավարչին), սեղմ ժամկետներում սկսում է ուսումնասիրել ներկայացված Բողոք-պահանջը, դրա վերաբերյալ հավաքել և ստանալ անհրաժեշտ բացատրություններ, պարզաբանումներ, ինչպես նաև փաստաթղթեր և տեղեկություններ: Բողոք-պահանջի քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջվել այնպիսի փաստաթղթեր.

ա) որոնք անհրաժեշտ չեն Բողոք-պահանջը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ՝


բ) որոնք հասանելի են Բանկին տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

2.8. Իրավաբանական վարչությունը Բանկին ներկայացված Բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերն ուսումնասիրելուց և գործարքին առնչվող փաստաթղթերն ու տեղեկություններն հավաքելուց հետո վերջիններս ներկայացնում է Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենին կամ Գլխավոր գործադիր տնօրենի տեղակալին՝ բացատրելով Բանկի (աշխատակիցների)՝ տվյալ Բողոք-պահանջի հետ կապված թույլ տրված թերությունները և/կամ խախտումները (այդպիսիների առկայության դեպքում) կամ էլ՝ այդպիսիների բացակայության դեպքում՝ տալով հիմնավոր առարկություններ Բողոք-պահանջը չբավարարելու վերաբերյալ:

2.9. Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենի կամ Գլխավոր գործադիր տնօրենի տեղակալի հանձնարարականով Բողոք-պահանջը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում Իրավաբանական վարչության կողմից Գլխավոր գործադիր տնօրենի անունից պատրաստվում է գրավոր պատասխան-նամակ՝ ուղղված Հաճախորդին: Նամակում-արտահայտվում է՝

ա) Բանկի հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի Բողոք-պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ,

բ) Բանկի որոշման պատճառաբանությունը,

	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	ACBA 72 PR 34#6		
	«ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	<i>Խմբագրման ամսաթիվ 07/04/14</i>	<i>Խմբագրություն 5</i>	<i>Էջ 4/7</i>

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

դ) տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի «զ» ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (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 Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ,

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

Ընդ որում՝ հաճախորդին տրամադրված/ուղղարկված Պատասխան-նամակի պատճենը տրամադրվում է Մարքեթինգի և որակի բաժնի պետին, ով պատասխանատու է որակի և հաճախորդների բավարարվածության բարձրացմանն ուղղված աշխատանքների իրականացման համար:

2.10. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը տրամադրում է Հաճախորդին վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիր [eFO 81-06](#):

2.11. Բանկի վերջնական պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն ընթացակարգի 2.9-րդ կետում սահմանված ժամկետներում այն չստանալու դեպքում Հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում Բողոք-պահանջը ներկայացնելու Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, եթե գույքային պահանջը չի գերազանցում 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը:

ԳԼՈՒԽ 3. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲԱՆԿԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆԸ

3.1. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը Հաճախորդի կողմից իրեն ներկայացված Բողոք-պահանջի պատճենն ուղարկում է Բանկ:

3.2. Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենը կամ նրա տեղակալը, ստանալով Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ներկայացված գրությունը, այն մակագրում է Իրավաբանական վարչության պետին և Բողոք-պահանջի հետ այս կամ այն կերպ առնչվող ստորաբաժանման ղեկավարին, իսկ եթե այն վերաբերում է նաև որևէ մասնաճյուղի, ապա նաև այդ մասնաճյուղի կառավարչին: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ներկայացված գրության պատճենը տրամադրվում է Մարքեթինգի և որակի բաժնի պետին: Իրավաբանական վարչությունը, անհրաժեշտության դեպքում աշխատանքներում ներգրավելով շահագրգիռ ստորաբաժանումների համապատասխան աշխատակիցներին (մասնաճյուղին ուղղված Բողոք-պահանջի դեպքում՝ նաև կառավարչին), 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:

3.3. Իրավաբանական վարչությունը, Բանկին ներկայացված Բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերն ուսումնասիրելուց և պահանջվող փաստաթղթերն ու տեղեկություններն հավաքելուց հետո, վերջիններս ներկայացնում է Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենին կամ Գլխավոր գործադիր տնօրենի տեղակալին՝ բացատրելով Բանկի (աշխատակիցների)՝ տվյալ Բողոք-պահանջի հետ կապված թույլ տրված թերությունները և/կամ խախտումները (այդպիսիների առկայության դեպքում) կամ էլ՝ այդպիսիների բացակայության դեպքում՝ տալով հիմնավոր առարկություններ Բողոք-պահանջը չբավարարելու վերաբերյալ:

3.4. Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենի կամ Գլխավոր գործադիր տնօրենի տեղակալի հանձնարարականով Ֆինանսական համակարգի հաշտարարից Բողոք-պահանջը ստանալու պահից տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում Իրավաբանական վարչությունը պատրաստում է գրավոր պատասխան-նամակ՝ ուղղված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին: Նամակում 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 հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ: Բանկի պատճառաբանված դիմումի հիման վրա տասնչորսօրյա ժամկետը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից կարող է երկարաձգվել ևս յոթ աշխատանքային օրով: Ընդ որում՝ Ֆինանսական համակարգի

	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	ACBA 72 PR 34#6		
	«ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	<i>Խմբագրման ամսաթիվ 07/04/14</i>	<i>Խմբագրություն 5</i>	<i>Էջ 5/7</i>

հաշտարարին տրամադրված/ուղղարկված Պատասխան-նամակի պատճենը տրամադվում է Մարքեթինգի և որակի բաժնի պետին:

3.5. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը Բողոք-պահանջը քննում և որոշում է կայացնում Բանկի բացատրությունները ստանալուց կամ սույն ընթացակարգի 3.4-րդ կետում նշված ժամկետը լրանալուց հետո՝ տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում: Առանձնապես բարդ գործի պարագայում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը կարող է սույն մասով նախատեսված տասնչորսօրյա ժամկետը իր որոշմամբ երկարաձգել ևս տասնչորս աշխատանքային օրով:

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

3.7. Բանկը պարտավոր է համագործակցել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ վերջինիս պահանջով Օրենքով սահմանված ժամկետում, իսկ նման ժամկետ սահմանված չլինելու դեպքում՝ ողջամիտ ժամկետում ներկայացնել փաստաթղթեր, տալ բացատրություններ ու պարզաբանումներ, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին տրամադրել Բողոք-պահանջի հետ առնչվող այն նյութերը, որոնք գտնվում են իր մոտ, եթե անգամ դրանք պարունակում են բանկային, ապահովագրական կամ առևտրային գաղտնիք:

3.8. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Բողոք-պահանջը բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու կամ այն մերժելու վերաբերյալ որոշում կայացնելու կարգը և գործողությունների հաջորդականությունը սահմանվում է Օրենքով:

ԳԼՈՒԽ 4. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՄՄԱՆ, ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ԴՐԱՆՑ ԱՐԴՅՈՒՆՔՈՒՄ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՄՄԱՆ, ՊԱՏԱՍԽԱՆԵԼՈՒ, ԱՅՂ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ ՄՈՆԻԹՈՐԻՆԳԻ ԻՐԱԿԱՆԱՑՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

4.1. Հաճախորդների բողոք-պահանջների (այդ թվում՝ բանավոր) ընդունման, քննարկման, դրանց արդյունքում որոշումների ընդունման, պատասխանելու, այդ գործընթացի պահպանման նկատմամբ հսկողություն սահմանելու, ինչպես նաև աշխատակիցների տեղեկացվածության մակարդակը պարզելու նպատակով Մարքեթինգի և որակի բաժնի պետի կողմից կիսամյակային պարբերականությամբ իրականացվում են մոնիթորինգներ, որոնց արդյունքների վերաբերյալ տեղեկացվում են ղեկավարությանը:

4.2. Սույն ընթացակարգի 4.1 կետում նշված տեղեկատվությունը պարզելու և մոնիթորինգների իրականացման նպատակով Բանկը կարող է ներգրավել նաև համապատասխան փորձ ունեցող անկախ կազմակերպություններ:

ԳԼՈՒԽ 5. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՀԵՏ ԱՈՆՉՎՈՂ ՌԻՍԿԵՐԸ

5.1. Հաճախորդների բողոքների առաջացմանը նպաստող, ինչպես նաև Բողոք-պահանջների քննարկման հետ առնչվող ռիսկեր կարող են ի հայտ գալ Բանկի կողմից իրականացվող այնպիսի գործառնություններում, ինչպիսիք են հաճախորդների կարծիքների և առաջարկությունների ուսումնասիրությունը, Բանկում նոր պրոդուկտների և ծառայությունների ներդրումը, նոր ներքին իրավական ակտերի մշակումը, Բողոք-պահանջների ուսումնասիրությունը:

5.2. Սույն ընթացակարգի 5.1 կետում նշված գործառնություններում հնարավոր ռիսկերի զսպման և կառավարման նպատակով Բանկում կիրառվում են այնպիսի կանխարգելիչ միջոցառումներ, ինչպիսիք են «Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների և դիտողությունների ուսումնասիրությունների» թերթիկները, նոր պրոդուկտների և ծառայությունների ներդրման, նոր ներքին իրավական ակտերի մշակման ժամանակ հնարավոր ռիսկերի գնահատումը, աշխատակիցների համար ուսուցումների կազմակերպումը, ինչպես նաև հաճախորդների Բողոք-պահանջների քննարկման ժամկետների և որակի նկատմամբ մշտական վերահսկողությունը:

ԳԼՈՒԽ 6. ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

6.1. Սույն ընթացակարգն ուժի մեջ է մտնում 2014 թվականի հունիսի 10-ից:

6.2. Սույն ընթացակարգն ուժի մեջ մտնելու օրվանից ուժը կորցրած է ճանաչվում Բանկի խորհրդի 22.04.2013թ. հաստատած «ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ հաճախորդների բողոք-պահանջների քննարկման ընթացակարգը:


6.3. Բանկը սույն ընթացակարգը հասանելի է դարձնում հանրությանը, այդ թվում՝ ինտերնետային կայքում հրապարակելու միջոցով:

Հ Ո Ս Ք Ա Գ Ի Ծ

Քայլ	Առնչվող փաստաթղթեր	ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅՈՒՆ	ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՄԱՍՆԱԿՑՆԵՐԸ															
			Հ	ՊԱ	ԳԳՏ	ԳԳՏՏ	ՍՈՐՊ	ԻՎ	ԱՍ	ՖՀՀ								
1	eFO 81-07	Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացում	X															
2		Բանկի աշխատակցի կողմից Հաճախորդին ուղղորդում Պատասխանատու աշխատակցի մոտ	X	X														
3	eFO 81-07, eFO 81-05, eFO 81-06, eFO 81-08	Պատասխանատու աշխատակցի կողմից հաճախորդին Բողոք-պահանջների քննության գործընթացին ծանոթացում	X	X														
4	eFO 81-07	Պատասխանատու աշխատակցի կողմից Բողոք-պահանջի ընդունում և ներկայացում ԿԳ		X														
5	eFO 81-07	Գլխավոր գործադիր տնօրենի կամ նրա տեղակալի կողմից Բողոք-պահանջի մակագրում Իրավ. վարչ. ատեն. առնչվող ստորաբաժանմանը			X	X												
6	eFO 81-07	Հաճախորդի ներկայացրած պահանջի ուսումնասիրում						X	X	X								
7	eFO 81-07	Հավաքագրված տեղեկութ. ներկայացում Բանկի Գլխավոր գործադիր տնօրենին կամ տեղակալին											X					
8		Հաճախորդին պատասխան ցանկի ուղարկում			X	X		X	X									
9		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">Հաճախորդի բավարարվածության դեպքում</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">Հաճախորդի բավարարված չլինելու դեպքում</div> </div>	X															
10		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; text-align: center;">Ավարտ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">Բողոք-պահանջի ներկայացում ՖՀՀ-ին</div> </div>	X															
11		ՖՀՀ-ի կողմից պահանջի պատճենի ուղարկում Բանկին																X
12		Գլխավոր գործադիր տնօրենի կամ նրա տեղակալի կողմից գրության մակագրում Իրավ. վարչ., առնչվող ստորաբաժանմանը			X	X											X	
13		Հաճախորդի ներկայացրած պահանջի ուսումնասիրում						X	X	X								
14		Հավաքագրված տեղեկութ. ներկայացում Բանկի գլխ. գործ. տնօրենին կամ տեղակալին											X					
15		ՖՀՀ-ին պատասխան ցանկի ուղարկում			X	X		X	X									
16		ՖՀՀ-ի կողմից որոշման կայացում																X

Հապավումներ՝

ԳԳՏ՝ Գլխավոր գործադիր տնօրեն, **ԳԳՏՏ՝** Գլխավոր գործադիր տնօրենի տեղակալ, **Հ՝** հաճախորդ, **ՊԱ՝** պատասխանատու աշխատակից, **ՍՈՐՊ՝** Մարքեթինգի և որակի բաժնի պետ, **ԱՍ՝** առնչվող ստորաբաժանում, **ԻՎ՝** Իրավաբանական վարչություն, **ՖՀՀ՝** ֆինանսական համակարգի հաշտարար

	ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ	ACBA 72 PR 34#6		
	«ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	<i>Խմբագրման ամսաթիվ 07/04/14</i>	<i>Խմբագրություն 5</i>	<i>Էջ 7/7</i>

Համաձայնեցվեց Գլխավոր գործադիր տնօրեն	Հաստատեց Խորհրդի նախագահ 29.05.2014թ. Ս. Հարությունյան
Հ. Անդրեասյան	Ս. Հարությունյան

Կազմեց			Քննարկեցին			
Իրավաբանական վարչության պետ Ռ. Սարգսյան			Ն. Հովհաննիսյան	Ա. Պետրոսյան	Ս. Ջավադյան	
Խմբագրեցին			Հ. Պողոսյան	Ա. Վարժապետյան		
Ուսումնամեթոդաբանության բաժնի պետ	Իրավաբանական վարչության պետ	Ռիսկերի կառավարման բաժնի պետ				
Ս. Իրիցյան	Ռ. Սարգսյան	Հ. Դադաշյան				