

Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ճ Է
 ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ Խորհրդի
 «27» մայիսի 2010 թ.
 թիվ 97-Լ որոշմամբ

Խորհրդի նախագահ՝


Ա. Հակոբյան _____



ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ


**Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների
 ներկայացման և քննարկման
 կառավարչական ակտ**

Նախագիծը	Անուն/Ազգանուն	Պաշտոն	Ամսաթիվ	Ստորագրություն
ԿԱԶՍԵՅ	Վ. Հարությունյան Վ. Մելքոնյան	Գործառնական վարչության պետ Ֆինանսական դեպարտամենտի տնօրեն-Գլխավոր գանձապետ		
ՍՏՈՒԳԵՅ	Ա. Ճորոխյան	Որակի պատասխանատու – Սեթողաբանության բաժնի պետ		
ՀԱՎԱՆՈՒԹՅԱՆ Է ԱՐԺԱՆԱՅԵԼ ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՅ --- ----- 20---թ	Ա. Կիրակոսյան	Վարչության նախագահ		

ՀԱՅԲԻՋՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ 	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S - 2.1	09.04.2010
		Էջ 2/25	

Բ Ո Վ Ա Ն Դ Ա Կ ՈՒ Թ Յ ՈՒ Ն

ԳԼՈՒԽՆԵՐԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄ	Էջ
1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	3
2. ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ	3
3. ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ՆՊԱՏԱԿՆԵՐԸ, ԿՐՈՂ ՍՏՈՐԱԲԱԺԱՆՈՒՄՆԵՐԸ ԵՎ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄԸ	4
4. ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԱՌԱՐԿԱՆ	5
5. ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԿԻՐԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ	6
<i>5.1 Բողոք-պահանջների ներկայացման կարգը</i>	6
<i>5.2 Բողոք-պահանջների ընդունման և գրանցման կարգը</i>	7
<i>5.3 Բողոք-պահանջների քննարկման կարգը</i>	9
<i>5.4 Բողոք-պահանջների պատասխանների ներկայացման կարգը</i>	11
<i>5.5 Հաճախորդներին տրամադրվող այլ տեղեկատվություն</i>	12
6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ	12
Հավելված 1 - Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիր	14
Հավելված 2 - ՀԱՅԲԻՋՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ դեմ հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը	17
Հավելված 3 - Բողոք-պահանջի ներկայացման գրության օրինակելի ձև	19
Հավելված 4 - Բողոք-պահանջների էլեկտրոնային գրանցամատյան	20
Հավելված 5 - Բողոք-պահանջների փաստաթղթային գրանցամատյան	21
Հավելված 6 - Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների պատասխանի օրինակելի ձև	22
Հավելված 7 - Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվության օրինակելի ձև	23
Հավելված 8 - Հայտատարություն Հաճախորդների սպասարկման տարածքների վերահսկման վերաբերյալ	24
Հավելված 9 - Հայտատարություն Հաճախորդների սպասարկման սրահում առկա կարմիր գծի պահանջի վերաբերյալ	25

ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԱԲԱՆԿ ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001	
		S - 2.1	09.04.2010
		Էջ 3/25	


1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԳՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1. «Հայբիզնեսբանկ» փակ բաժնետիրական ընկերության (այսուհետ՝ Բանկ) «Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտը» Բանկի խորհրդի կողմից հաստատված կառավարչական ակտ է, որը հաստատվել է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի ու ՀՀ կենտրոնական բանկի կողմից հաստատված Կանոնակարգ 8/04-ի պահանջներին համապատասխան, ինչպես նաև բխում է Բանկի «Հաճախորդների սպասարկման քաղաքականությունից» /կող ՀՄ/, «Բանկային հաշիվների բացման, սպասարկման և փակման կարգից» /կող ՀՄ/Կ-01/ և «Արժեթղթերի շուկայում բրոքերային ծառայությունների մատուցման կարգից» /կող ՀՄ/Կ-10/: Կառավարչական ակտը սահմանում է Բանկի Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կարգը:
- 1.2. Սույն Կառավարչական ակտը ձևավորվել է ISO 9001:2008 Որակի կառավարման համակարգի ստանդարտների պահանջների համաձայն:

2. ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

2.1 Տերմիններ և հասկացություններ.

- Բանկ - «Հայբիզնեսբանկ» ՓԲԸ.
- Կառավարչական ակտ - «Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ».
- Բանկի խորհուրդ կամ Խորհուրդ - Բանկի կանոնադրության համապատասխան Բանկի 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 - ցանկացած ֆիզիկական, իրավաբանական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր, որն օգտվում է Բանկի ծառայություններից կամ կարող է դիմել դրանցից օգտվելու համար.
- Բողոք-պահանջ - Հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացված բողոք, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և ենթադրում է Հաճախորդի՝ ՀՀ գործող օրենսդրությամբ նախատեսված իրավունքների և/կամ շահերի խախտում.
- Հարցում - Հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացված գրավոր դիմում, որը ենթադրում է որոշակի տեղեկատվության ստացում, որի տրամադրումը Հաճախորդին նախատեսված է օրենքով ու Բանկի ներքին իրավական ակտերով.
- Պատասխանատու աշխատակից - Գործառնական վարչության Հաճախորդների սպասարկման սրահի մենեջեր, իսկ մասնաճյուղում՝ կառավարչի կարգադրությամբ նշանակված Հաճախորդների սպասարկման և դրամարդկային գործառնությունների բաժնի աշխատակից, որի պարտականությունների մեջ մտնում է Հաճախորդների բողոք-պահանջների ընդունումը և Հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրումը.

ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001	
		S - 2.1	09.04.2010
		Էջ 4/25	


- Հանձնաժողով - Բանկի «Ռ-ազմավարական զարգացման, պլանավորման և հաճախորդների սպասարկման հանձնաժողով».
- Շահագրգիռ ստորաբաժանում - Բանկի կառուցվածքային ինքնուրույն կամ տարածքային ստորաբաժանումը կամ ստորաբաժանումները, որ(ոնց)ի գործունեությանն է առնչվում Բանկի կողմից ստացված համապատասխան բողոք-պահանջը.
- Թեժ գիծ - բազմակապուղի հեռախոսագիծ, որը նախատեսված է աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդներից հեռախոսով բողոք-պահանջներ ընդունելու համար.
- Թեժ գծի օպերատոր - Գործառնական վարչության Պատասխանատու աշխատակից, որը պատասխանատու է թեժ գծով ստացված զանգերն ընդունելու և դրանցով ստացված բողոք-պահանջները գրանցելու, ինչպես նաև համապատասխան հաշվետվություններ պատրաստելու և ներկայացնելու համար.
- Ֆինանսական համակարգի հաշտարար - «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով, Բանկի դեմ Հաճախորդների (բացառությամբ՝ իրավաբանական անձանց և այլ տնտեսվարող սուբյեկտների) կողմից ներկայացրած մասնավոր իրավահարաբերություններից բխող պահանջները քննող և սպառողների իրավունքների պաշտպանության հետ կապված այլ իրավահարաբերությունները կարգավորող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ.
- Բանկի ներքին իրավական ակտ - Բանկի խորհրդի կամ գործադիր մարմինների կողմից հաստատված և Բանկում պարտադիր բնույթ ունեցող փաստաթղթեր.
- Տեղեկատվական համակարգ - Բանկի ներքին լոկալ համակարգչային տեղեկատվական համակարգ:

2.2 Հապավումներ.

- ՀՀ - Հայաստանի Հանրապետություն:

3. ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ՆՊԱՏԱԿՆԵՐԸ, ԿՐՈՂ ՍՏՈՐԱԲԱԺԱՆՈՒՄՆԵՐԸ ԵՎ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄԸ

- 3.1 Կառավարչական ակտը սահմանում է Բանկի կողմից Հաճախորդին բանկային և ներդրումային ծառայությունների մատուցման ընթացքում տեղի ունեցած կամ հնարավոր խախտումների և/կամ բողոքների քննարկման և դրանց հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացման կարգը, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրությամբ և/կամ Բանկի ներքին ակտերով պահանջվող Հաճախորդին տեղեկատվության տրամադրման դեպքերն ու կարգը:
- 3.2 Կառավարչական ակտի նախագիծը մշակվել է Գործառնական վարչության և Գանձապետարանի, քննարկվել բոլոր կառուցվածքային ինքնուրույն ուղ տարածքային ստորաբաժանումների և ստուգվել՝ Մեթոդաբանության բաժնի կողմից: Կառավարչական ակտի ամբողջական կիրարկման համար պատասխանատու են Գործառնական վարչությունը, Տարածքային զարգացման վարչությունը, մասնաճյուղերը և Բանկի ինտերնետային կայքի համար պատասխանատու ստորաբաժանումը, ինչպես նաև Հանձնաժողովը և


ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001	
		S - 2.1	09.04.2010
		Էջ 5/25	

Հաճախորդներին բանկային և ներդրումային ծառայությունների մատուցման գործընթացում ներգրավված Բանկի աշխատակիցները:

- 3.3 Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոք-պահանջների և/կամ հարցումների քննարկումը, ինչպես նաև հնարավոր վեճերի լուծման գործընթացը, իրականացվում է ՀՀ օրենսդրությամբ և սույն Կառավարչական ակտով սահմանված կարգով: Սույն Կառավարչական ակտով սահմանված կարգով ներկայացված բողոքներն ու հարցումները ենթակա են պարտադիր քննարկման:
- 3.4 Կառավարչական ակտով սահմանված գործընթացներում ներգրավված Բանկի աշխատակիցները պարբերաբար հրահանգավորվում են սույն Կառավարչական ակտով և Բանկի այլ ներքին իրավական ակտերով, ինչպես նաև ՀՀ օրենսդրությամբ՝ Բանկի կողմից Հաճախորդին բանկային ծառայությունների մատուցման ընթացքում տեղի ունեցած կամ հնարավոր խախտումների և դրանց հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացման, ինչպես նաև պահանջվող տեղեկատվության ներկայացման հետ կապված:
- 3.5 Կառավարչական ակտն ուժի մեջ է մտնում Բանկի խորհրդի հաստատումից տաս օրացուցային օր հետո:
- 3.6 Կառավարչական ակտն ուժի մեջ մտնելու օրվանից ուժը կորցրած ճանաչել Բանկի Խորհրդի կողմից 13.10.2008թ. թիվ 103-Լ որոշմամբ հաստատված «ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների քննարկման և կատարման ընթացակարգ:
- 3.7 Կառավարչական ակտը բաց փաստաթուղթ է և հասանելի է Բանկի ողջ անձնակազմին: Փաստաթղթի և դրա փոփոխությունների հասանելիությունն ապահովում է Բանկի խորհրդի նախագահի օգնականը՝ «Գործավարության կարգով» /կող ՓԻ/Կ-01/ սահմանված ընթացակարգով՝ Բանկում գործող ներքին լոկալ համակարգչային Տեղեկատվական համակարգում այն տեղադրելու միջոցով:
 Կառավարչական ակտը տրամադրվում է Բանկի հաճախորդներին վերջիններիս պահանջով, ինչպես նաև տեղադրվում է Բանկի ինտերնետային կայքում: Բանկն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով Հաճախորդը կարող է դիմել Բանկին իր բողոք-պահանջի վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

4. ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԱՌԱՐԿԱՆ

- 4.1 Սույն Կառավարչական ակտի առարկան է՝
 - Բողոք-պահանջների ներկայացման կարգը.
 - Բողոք-պահանջների ընդունման և գրանցման կարգը.
 - Բողոք-պահանջների քննարկման կարգը.
 - Բողոք-պահանջների պատասխանների ներկայացման կարգը.
 - Հաճախորդներին տրամադրվող այլ տեղեկատվություն:

ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S - 2.1	09.04.2010
		Էջ 6/25	

5. ԿԱՌԱՎԱՐՉԱԿԱՆ ԱԿՏԻ ԿԻՐԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

5.1 Բողոք-պահանջների ներկայացման կարգը

Հաճախորդները բողոք-պահանջներ կարող են ներկայացել հետևյալ ձևերով՝

- Էլեկտրոնային եղանակով.
- թեժ գծի միջոցով.
- Բանկի սպասարկման սրահներում տեղադրված Բողոք-առաջարկությունների մատյանների միջոցով.
- Բանկի սպասարկման սրահներում տեղադրված Բողոք-առաջարկությունների արկղերի միջոցով.
- փոստով կամ առձեռն:

Էլեկտրոնային եղանակով Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջներն ուղարկվում են Բանկի էլեկտրոնային փոստերին՝ info@armbusinessbank.am, bank@armbusinessbank.am կամ ինտերնետային կայքին՝ www.armbusinessbank.am:

Թեժ գծի միջոցով Հաճախորդներն իրենց բողոք-պահանջները հեռախոսազանգի միջոցով ուղղում են թեժ գծի օպերատոր հանդիսացող Պատասխանատու աշխատակցին: Թեժ գծի միջոցով Հաճախորդները կարող են տեղեկություն ստանալ նաև Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների և դրանց սակագների վերաբերյալ: Թեժ գծի հեռախոսահամարը ենթակա է հրապարակման՝ հանրության համար հասանելի միջոցներով:


Բողոք-առաջարկությունների մատյանների միջոցով Հաճախորդներն իրենց բողոք-պահանջները ներկայացնում են Բանկի սպասարկման սրահների հասանելի տեղում տեղադրված, էջակալված և կարված վերոհիշյալ մատյաններում՝ սպասարկման ընթացքում առաջացած բողոք-պահանջներին վերաբերող գրառումներ կատարելու միջոցով:

Բողոք-առաջարկությունների արկղերի միջոցով Հաճախորդներն իրենց բողոք-պահանջները ներկայացնում են Բանկի սպասարկման սրահներում տեղակայված նշյալ արկղներում գրություն (նամակ, դիմում կամ հայտ) գցելու միջոցով:

Փոստով կամ առձեռն ներկայացվող բողոք-պահանջները ներկայացվում են Բանկի վարչության նախագահին կամ մասնաճյուղի կառավարչին հասցեագրված գրավոր նամակի տեսքով: Նամակն ընդունվում և գրանցվում է Բանկի «Գործառնության կարգով» /կող ՓԻ/Կ-01/ սահմանված ընթացակարգով:

Անկախ ներկայացման ձևից, բողոք-պահանջի մեջ պետք է հստակ նշված լինեն՝

- 1) Հաճախորդի տվյալները (անուն, ազգանուն, բնակության վայր, իրավաբանական անձի դեպքում՝ լրիվ անվանումը, հասցեն) և հեռախոսահամարը և/կամ հասցեն (էլ. հասցե), որով պետք է հայտնել կամ ուղարկել բողոք-պահանջի պատասխանը.
- 2) Հաճախորդի հարցման կամ բողոքի բնույթը, այն պարզաբանող կամ հաստատող տեղեկատվությունը (հնարավորության դեպքում նաև կցվեն փաստաթղթեր):

ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ս-001	
		Տ - 2.1	09.04.2010
		Էջ 7/25	

Վերոնշյալ տեղեկատվություն պարունակող բողոք-պահանջը համարվում է Պատշաճ ներկայացված բողոք-պահանջ:

Պատշաճ ներկայացված բողոք-պահանջների ընդունումն ու քննարկումը Բանկի կողմից մերժվել չեն կարող: Հաճախորդի կողմից ոչ պատշաճ ներկայացված և Պատասխանատու աշխատակցի կողմից ընդունված բողոք-պահանջները քննարկման չեն ներկայացվում, ինչի մասին Հաճախորդը տեղյակ է պահվում 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Բանկի ցանկացած աշխատակից, ստանալով Հաճախորդի բանավոր բողոք-պահանջը, ուղղորդում է նրան Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն):

Բանկն, ի դեմս Շահագրգիռ ստորաբաժանման համապատասխան աշխատակցի, իրավունք ունի Հաճախորդի բանավոր բողոքին և/կամ հարցմանը տալ բանավոր պարզաբանումներ և ներկայացնել Բանկի դիրքորոշումը, ինչը չի կարող որևէ կերպ սահմանափակել իր բողոքը և/կամ հարցումը պատշաճ ձևով Բանկին ներկայացնելու Հաճախորդի իրավունքը:


Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացված բանավոր հարցումը Պատասխանատու աշխատակցի կողմից դասվում է որպես բողոք կամ ենթադրում է լրացուցիչ պարզաբանումներ, ապա Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է տեղեկացնել Հաճախորդին, որ վերջինս կարող է գրավոր ներկայացնել իր բողոքը, ինչպես նաև տեղեկացնել, թե որտեղից կարող է Հաճախորդը ձեռք բերել բողոքների ներկայացմանն ու քննարկմանը վերաբերող մանրամասն տեղեկատվությունը:

Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է. որ բողոք-պահանջը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (մատյանում գրառում կատարելու, արկղի կամ փոստի միջոցով կամ առձեռն) կամ էլեկտրոնային ձևով այն պատշաճ ներկայացնելու դեպքում, և որ նա կարող է ստանալ սույն Կառավարչական ակտի պատճենը: Հաճախորդի պահանջի դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև՝

- 1) վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը.
- 2) Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը.
- 3) Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման գրության օրինակելի ձևը:

Բանկի սպասարկման սրահներում, Բողոք-առաջարկությունների մատյանի և արկղի հարևանությամբ փակցվում են՝

- 1) Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիր (Հավելված 1 /կող ՀՍ/Կ-01/Ս-001-01/).
- 2) ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ դեմ հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը (Հավելված 2 /կող ՀՍ/Կ-01/Ս-001-02/).

<p>ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ</p>	<p>Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ</p>	<p>Կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001</p>	
		<p>S - 2.1</p>	<p>09.04.2010</p>
<p>Էջ 8/25</p>			

3) Բողոք-պահանջի ներկայացման գրության օրինակելի ձևը (Հավելված 3 /կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001-03/):

5.2 Բողոք-պահանջների ընդունման և գրանցման կարգը

Հաճախորդների բողոք-պահանջներն ընդունվում են գործառնական օրվա ընթացքում, իսկ Թեժ գծով և Էլեկտրոնային ձևով՝ աշխատանքային օրվա ընթացքում: Հաճախորդների կողմից Բանկ ներկայացված բոլոր բողոք-պահանջները ենթակա են պարտադիր գրանցման համապատասխան Էլեկտրոնային կամ փաստաթղթային գրանցամատյաններում՝ բողոքի ընդունման կամ դրան հաջորդող աշխատանքային օրվա ընթացքում:


Էլեկտրոնային եղանակով Հաճախորդներից բողոք-պահանջներ կարող են ստացվել Բանկի Էլեկտրոնային փոստերի՝ info@armbusinessbank.am, bank@armbusinessbank.am կամ ինտերնետային կայքի՝ www.armbusinessbank.am միջոցով: Էլեկտրոնային եղանակով ստացվող բողոք-պահանջներն ընդունում և գրանցում է միայն Գործառնական վարչության պատասխանատու աշխատակիցը: Այս բողոք պահանջները գրանցվում են Էլեկտրոնային գրանցամատյանում (Հավելված 4 /կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001-04/): Բողոք-պահանջն ստանալուց հետո, մինչև հաջորդ աշխատանքային օրը, Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին՝ այն Էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոք-պահանջը, ուղարկում է բողոք-պահանջն ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոք-պահանջն ստանալու ամսաթիվը, և այն Էլեկտրոնային գրանցամատյանում գրանցման տողի համարը: Գրությանը կցվում է ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ դեմ հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրության (Հավելված 2 /կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001-02/) Էլեկտրոնային պաշտպանված տարբերակը:

Էլեկտրոնային եղանակով ստացված բողոք-պահանջներն ընդունված են համարվում դրանց փաստացի ընդունման (ընթերցման) օրվանից:

Թեժ գծի միջոցով ստացվող բողոք-պահանջները ընդունում և գրանցում է (թեժ գիծը սպասարկում է) միայն Գործառնական վարչության պատասխանատու աշխատակիցը: Այս բողոք-պահանջները գրանցվում են Փաստաթղթային գրանցամատյանում (Հավելված 5 /կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001-05/): Թեժ գծով ստացված բոլոր բողոք-պահանջների հեռախոսագանգերը ձայնագրվում են Թեժ գծի օպերատորի համակարգչի միջոցով՝ անհրաժեշտության դեպքում այն հետագայում օգտագործելու նպատակով: Ձայնագրման փաստի մասին Պատասխանատու աշխատակիցը նախապես տեղեկացնում է Հաճախորդին: Բոլոր հեռախոսագանգերի ձայնագրությունները համակարգչում պահպանվում են առնվազն 1 (մեկ) տարի:

Թեժ գծով ստացված բողոք-պահանջներն ընդունված են համարվում դրանց ստացման օրվանից:

Բողոք-առաջարկությունների մատյանների և Բողոք-առաջարկությունների արկղերի միջոցով ստացվող բողոք-պահանջներն ընթերցում է (արկղից հանում է) համապատասխան ստորաբաժանման Պատասխանատու աշխատակիցը: Գործառնական վարչության պատասխանատու աշխատակիցն ստացված բողոք-պահանջները գրանցում է իր կողմից վարվող Փաստաթղթային գրանցամատյանում (Հավելված 6 /կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001-06/): Բանկի մասնաճյուղում տեղադրված

ՀԱՅԲԻՋՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S - 2.1	09.04.2010
		Էջ 9/25	

մատյանում Հաճախորդների կողմից գրանցված կամ արկղում նրա կողմից գցված բոլոր բողոք-պահանջները մասնաճյուղի Պատասխանատու աշխատակցի կողմից գրանցվում են տվյալ մասնաճյուղում իր կողմից վարվող Փաստաթղթային գրանցամատյանում (Հավելված 5 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001-05/), սկանավորվում են (դրա անհնարինության դեպքում՝ սղագրվում են), ներկայացվում են մասնաճյուղի կառավարչին և յուրաքանչյուր աշխատանքային օրվան հաջորդող աշխատանքային օրվա մինչև ժամը 10:00 էլեկտրոնային փոստով փոխանցվում են Գործառնական վարչության պատասխանատու աշխատակցին: Վերջինս դրանք գրանցում և սպասարկում է էլեկտրոնային եղանակով ստացված բողոք-պահանջների համար սահմանված ընթացակարգով:

Մատյանների և արկղների միջոցով ստացված բողոք-պահանջներն ընդունված են համարվում Հաճախորդի կողմից գրառումը կատարելու կամ արկղի մեջ գցելու հաջորդ աշխատանքային օրվանից, ինչի մասին Հաճախորդը տեղեկացվում է նրա կողմից նշված հեռախոսահամարով կամ հասցեով (Էլ. հասցեով):

Առձեռն ներկայացվող բողոք-պահանջներն ընդունում է համապատասխան ստորաբաժանման Պատասխանատու աշխատակիցը, բողոք-պահանջի առաջին էջի ստորին ձախ մասում նշում է ընդունման ամսաթիվը, Փաստաթղթային գրանցամատյանում դրա գրանցման տողի համարը, իր ազգանունը և ստորագրում է: Ընդունված և ստորագրված բողոք-պահանջի պատճենը տրվում է ներկայացնողին: Բանկի մասնաճյուղում առձեռն ներկայացվող բողոք-պահանջները մասնաճյուղի Պատասխանատու աշխատակցի կողմից գրանցվում են տվյալ մասնաճյուղում իր կողմից վարվող Փաստաթղթային գրանցամատյանում (Հավելված 5 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001-05/), սկանավորվում են (դրա անհնարինության դեպքում՝ սղագրվում են), ներկայացվում են մասնաճյուղի կառավարչին և յուրաքանչյուր աշխատանքային օրվան հաջորդող աշխատանքային օրվա մինչև ժամը 10:00 էլեկտրոնային փոստով փոխանցվում են Գործառնական վարչության պատասխանատու աշխատակցին: Վերջինս դրանք գրանցում և սպասարկում է էլեկտրոնային եղանակով ստացված բողոք-պահանջների համար սահմանված ընթացակարգով:


Առձեռն ստացված բողոք-պահանջներն ընդունված են համարվում Պատասխանատու աշխատակցի կողմից նշված ամսաթվից:

Փոստով ներկայացվող բողոք-պահանջները ներկայացվում են Բանկի վարչության նախագահին կամ մասնաճյուղի կառավարչին հասցեագրված գրավոր նամակի տեսքով: Նամակն ընդունվում և գրանցվում է Բանկի «Գործավարության կարգով» /կող ՓԻ/Կ-01/ սահմանված ընթացակարգով: Դրա պատճենը փոխանցվում է Գործառնական վարչության պատասխանատու աշխատակցին՝ գրանցելու և ընթացք տալու նպատակով:

Փոստով ստացված բողոք-պահանջներն ընդունված են համարվում դրանք Բանկ մուտքագրելու օրը:

5.3 Բողոք-պահանջների քննարկման կարգը

Յուրաքանչյուր աշխատանքային օրվա ավարտին, Գործառնական վարչության պատասխանատու աշխատակիցն ամփոփում է իր կողմից ստացված և գրանցված բողոք-պահանջները, նախապատրաստում է դրանց թղթային տարբերակները և կից գրությամբ ներկայացնում է Գործառնական վարչության պետին: Վերջինս ուսումնասիրում է ներկայացված բողոք-պահանջները, նշագրում է գրությունը և նույն

<p>ՀԱՅԲԻՋՆԵՄԱՆԿ ՓԲԸ</p>	<p>Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ</p>	<p>Կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001</p>	
		<p>S - 2.1</p>	<p>09.04.2010</p>
		<p>Էջ 10/25</p>	

օրվա ընթացքում այն ներկայացնում է Վարչության նախագահի տեղակալ-Գործառնական ղեկարտամենտի տնօրենին:

Վարչության նախագահի տեղակալ-Գործառնական ղեկարտամենտի տնօրենն ուսումնասիրում է ներկայացված բողոք-պահանջները և մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում դրանք ծառայողական գրությամբ փոխանցում է համապատասխան Շահագրգիռ ստորաբաժանմանը: Շահագրգիռ ստորաբաժանումն ուսումնասիրում է ներկայացված բողոք-պահանջը և երեք, իսկ լրացուցիչ տեղեկատվության անհրաժեշտության դեպքում՝ հինգ, աշխատանքային օրվա ընթացքում Վարչության նախագահի տեղակալ-Գործառնական ղեկարտամենտի տնօրենին է ներկայացնում իր պարզաբանումները և Հանձնաժողովի որոշման նախագիծը: Եթե բողոք-պահանջի քննարկման համար առկա տեղեկատվությունը բավարար չէ, ապա Շահագրգիռ ստորաբաժանումը Հաճախորդից գրավոր պահանջում է լրացուցիչ տեղեկատվություն՝ նշելով վերջինիս ներկայացման վերջնաժամկետը: Հաճախորդի կողմից անհրաժեշտ լրացուցիչ տեղեկատվություն (փաստաթղթեր) Բանկ չներկայացնելու դեպքում, Հաճախորդի բողոք-պահանջն ուսումնասիրվում է առկա տեղեկատվության (փաստաթղթերի) հիման վրա:


Այն դեպքում, երբ առկա են այնպիսի հանգամանքներ, որոնց պատճառով Հաճախորդի բողոք-պահանջին պատասխանելը Բանկի կողմից նպատակահարմար կամ պարտադիր չէ, այն է՝ ներկայացվել է անանուն բողոք-պահանջ և (կամ) առաջարկություն կամ հստակ շարադրված չէ բողոք-պահանջը, կամ այն որևէ պատասխան չի ակնկալում, Շահագրգիռ ստորաբաժանումը 3 (երեք) բանկային օրվա ընթացքում կազմում է ծառայողական գրություն՝ հստակ նշելով չպատասխանելու պատճառները:

Շահագրգիռ ստորաբաժանումների ղեկավարներն իրենց իրավասությունների շրջանակներում պարտավոր են՝

- 1) իրականացնել բողոք-պահանջների բազմակողմանի և օբյեկտիվ ուսումնասիրություն.
- 2) Հանձնաժողովին ներկայացնել Հաճախորդների բողոքների և/կամ հարցումների ուսումնասիրության արդյունքները.
- 3) մասնակցել բողոք-պահանջների պատասխանների պատրաստման աշխատանքներին.
- 4) պարբերաբար վերլուծել Հաճախորդների բողոք-պահանջները, դրանց առաջացման պատճառներն ու հիմքերը բացահայտելու և վերացնելու նպատակով:

Հիմք ընդունելով Շահագրգիռ ստորաբաժանումներից ստացված պատասխանները՝ Վարչության նախագահի տեղակալ-Գործառնական ղեկարտամենտի տնօրենն ստացված բողոք-պահանջները և Շահագրգիռ ստորաբաժանումների պատասխանները ծառայողական գրությամբ ներկայացնում է Հանձնաժողովի նախագահին՝ առաջարկելով առավելագույնը երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում հրավիրել Հանձնաժողովի նիստ:

Հանձնաժողովին ներկայացված բողոքները և/կամ հարցումները քննարկվում են «Ռ-ազմավարական զարգացման, պլանավորման և հաճախորդների սպասարկման

ՀԱՅԲԻՋՆԵՄԱՆԿ ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S - 2.1	09.04.2010
		Էջ 11/25	

հանձնաժողովի գործունեության կանոնակարգով» /կող ԿՁ/ԿԿ-39/ սահմանված կարգով:

Հանձնաժողովը, Շահագրգիռ ստորաբաժանումների ղեկավարների մասնակցությամբ, քննարկում է ներկայացված բողոք-պահանջները և հաստատում է Հաճախորդին ներկայացվելիք պատասխանը: Հանձնաժողովի կողմից հաստատված և Հաճախորդին տրամադրվող գրավոր պատասխանը պետք է համապատասխանի սույն Կառավարչական ակտով սահմանված օրինակելի ձևին Հավելված 6 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001-06/ և առնվազն պարունակի՝


- 1) Հաճախորդի ներկայացրած յուրաքանչյուր հարցադրման հիմնավորված ու ամբողջական պատասխան և արտահայտի Բանկի հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ.
- 2) Բանկի որոշման հիմնավորումը.
- 3) Բողոք-պահանջի քննության համար Շահագրգիռ ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս և էլեկտրոնային հասցե) և պարզաբանումներ ստանալու նպատակով նրան դիմելու Հաճախորդի հնարավորության մասին.
- 4) տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին և պատասխանին կցվում է Վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը (Հավելված 1 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001-01/):

Բողոք-պահանջի պատասխանն ստորագրվում է Բանկի վարչության նախագահի կամ Վարչության նախագահի տեղակալ-Գործառնական ղեկարտամենտի տնօրենի կողմից: Ստորագրված պատասխանը Վարչության նախագահի տեղակալ-Գործառնական ղեկարտամենտի տնօրենը փոխանցում է Գործառնական վարչության պատասխանատու աշխատակցին՝ համապատասխան գրանցամատյանում գրառում կատարելու և Հաճախորդին փոխանցելու (ուղարկելու) նպատակով:

5.4 Բողոք-պահանջների պատասխանների ներկայացման կարգը

Պատասխանը Հաճախորդին պետք է ներկայացնել առավելագույնը բողոք-պահանջը ստանալու 10-րդ աշխատանքային օրը: Պատասխանի տրամադրման օր է համարվում այն Բանկի կողմից Հաճախորդին ուղարկելու օրը: Բողոք-պահանջը ստանալուց հետո 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդին գրավոր պատասխան չտրամադրելու դեպքում Բանկը պարտավոր է Պատասխանատու աշխատակցի միջոցով Հաճախորդին տեղյակ պահել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու վերջինիս իրավունքի մասին և տրամադրել նրա հասցեն և հեռախոսահամարը:

Բողոք-պահանջի պատասխանները Հաճախորդներին տրամադրում է Պատասխանատու աշխատակիցը՝ նախապես լրացնելով համապատասխան գրանցամատյանում: Պատասխանը Հաճախորդին ուղարկվում է այն եղանակով, որով ստացվել է բողոք-պահանջը, եթե Հաճախորդի կողմից փոխանցման այլ եղանակ չի նշվել:

ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001	
		S - 2.1	09.04.2010
		Էջ 12/25	

Գործառնական վարչության պատասխանատու աշխատակիցը մինչև յուրաքանչյուր ամսվան հաջորդող ամսվա 10-ը ամփոփում և Վարչության նախագահի տեղակալ-Գործառնական դեպարտամենտի տնօրենին է ներկայացնում հաշվետու ամսվա ընթացքում Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվություն (Հավելված 7 /կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001-07/):

5.5 Հաճախորդներին տրամադրվող այլ տեղեկատվություն

Հաճախորդների հետ անմիջականորեն առնչվող Բանկի աշխատակիցների աշխատանքային սեղանին, տեսանելի տեղում, պետք է դրված լինի տվյալ աշխատակցի կողմից մատուցվող ծառայությունը մատնանշող տպագիր գրություն, իսկ աշխատակիցները պետք է կրեն իրենց նկարը և անուն/ազգանունը մատնանշող այցեքարտ: Այս աշխատակիցների համակարգիչների մոնիտորը պետք է տեղադրվի այնպես, որ դրա էկրանը տեսանելի չլինի Հաճախորդի համար:

Հաճախորդների սպասարկման սրահներում փակցվում են.

- 1) հայտատարություններ առ այն, որ սպասարկման սրահի և դրամարկղի տարածքները վերահսկվում են տեսախցիկների միջոցով (Հավելված 8 /կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001-08/).
- 2) հայտարարություն սրահում առկա կարմիր գծի նպատակների վերաբերյալ (Հավելված 9 /կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001-09/):

Հաճախորդների սպասարկման սրահում փակցված բոլոր հայտատարություններն ու ծանուցումները պետք է թվագրված, ստորագրված և կնքված լինեն: Բանկի գլխամասային գրասենյակի սպասարկման սրահում փակցվող հայտարարությունները թվագրում, ստորագրում և կնքում է Գործառնական վարչության պետը, իսկ մասնաճյուղում՝ կառավարիչը: Եթե հայտարարությունը կամ ծանուցումը կազմված է մի քանի էջից, ապա անհրաժեշտ է ստորագրություն դնել բոլոր էջերի ստորին աջ անկյունում:

6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

Հավելված 1 /կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001-01/ - կետ 5.1 - Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիր:

Հավելված 2 /կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001-02/ - կետ 5.1 - ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ դեմ հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը:


Հավելված 3 /կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001-03/ - կետ – 5.1 - Բողոք-պահանջի ներկայացման գրության օրինակելի ձև:

Հավելված 4 /կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001-04/ - կետ 5.2 - Բողոք-պահանջների էլեկտրոնային գրանցամատյան:

Հավելված 5 /կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001-05/ - կետ 5.2 - Բողոք-պահանջների փաստաթղթային գրանցամատյան:


Հավելված 6 /կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001-06/ - կետ 5.3 - Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների պատասխանի օրինակելի ձև:

Հավելված 7 /կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001-07/ - կետ 5.4 - Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվության օրինակելի ձև:

ՀԱՅԲԻՋՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S - 2.1	09.04.2010
		Էջ 13/25	

Հավելված 8 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001-08/ - կետ 5.5 – Հայտատարություն Հաճախորդների սպասարկման տարածքների վերահսկման վերաբերյալ:

Հավելված 9 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001-09/ - կետ 5.5 - Հայտատարություն Հաճախորդների սպասարկման սրահում առկա կարմիր գծի պահանջի վերաբերյալ:

<p>ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ</p>	<p>Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ</p>	<p>Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001</p>	
		<p>S - 2.1</p>	<p>09.04.2010</p>
<p>Էջ 14/25</p>			

Հավելված 1 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001-01/

Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է

ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ խորհրդի «27» մայիսի 2010թ. թիվ 97-Լ որոշմամբ

ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԲԱՑԱՏՐԱԿԱՆ ԱՄՓՈՓԱԳԻՐ ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ

Հարգելի հաճախորդ Ձեր իրավունքները կարող են պաշտպանվել ինչպես դատական կարգով, այնպես էլ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով

Դատարան դիմելու դեպքում Ձեր և ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ միջև ծագած վեճը լուծում է դատարանը: Դուք կարող եք դիմել դատարան բողոքի քննության ցանկացած փուլում: Դատարանի վճիռը չի կարող վերանայվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու դեպքում Ձեր և ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ միջև ծագած վեճը լուծում է Հաշտարարը՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:


Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի ծառայություններն ԱՆՎՃԱՐ են:

Բողոք ունենալու դեպքում Դուք նախ և առաջ պետք է դիմեք ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ:

Ձեր բողոք-պահանջները Դուք կարող եք ներկայացնել.

- Էլեկտրոնային եղանակով՝ Բանկի էլեկտրոնային փոստերին info@armbusinessbank.am, bank@armbusinessbank.am կամ ինտերնետային կայքին՝ www.armbusinessbank.am.
- թեժ գծի միջոցով՝ ----- հեռախոսահամարով.
- Բանկի սպասարկման սրահներում տեղադրված Բողոք-առաջարկությունների մատյաններում գրառումներ կատարելու միջոցով.
- Բանկի սպասարկման սրահներում տեղադրված Բողոք-առաջարկությունների արկղերի մեջ բողոք-պահանջ պարունակող գրություն գցելու միջոցով.
- Բողոք-պահանջ պարունակող գրությունը Բանկի սպասարկման սրահներում աշխատող Պատասխանատու աշխատակիցներին առձեռն փոխանցելու միջոցով.
- Բողոք-պահանջ պարունակող գրությունը փոստով Բանկի փոստային հասցեներին՝ ----- ուղարկելու միջոցով:

ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ պարտավոր է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխանել Ձեր բողոքին: Պատասխանն ստանալուց հետո կամ 10 օր հետո

ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S - 2.1	09.04.2010
		Էջ 15/25	

պատասխան չստանալու դեպքում Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը, եթե`

1. Բողոքը ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ ներկայացնելուց հետո դեռ չի անցել 10 աշխատանքային օր.
2. Դուք չեք պահանջում դրամական կամ այլ գույքային հատուցում, Ձեր կողմից պահանջվող հատուցումը գերազանցում է 10 միլիոն դրամը (կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը).
3. ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ-ից պատասխանը ստանալուց հետո անցել է ավելի քան վեց ամիս.
4. Ձեր կողմից բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել մինչև 2008թ. օգոստոսի 2-ը:

Զգուշացնում ենք նաև, որ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը, եթե այն քննվում է դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) կողմից կամ արդեն իսկ առկա է այդ բողոքի վերաբերյալ դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) վճիռը:

Դատարան դիմելու դեպքում Ձեր և /ընկերության անվանումը/ միջև ծագած վեճը լուծում է դատարանը: Դուք կարող եք դիմել դատարան բողոքի քննության ցանկացած փուլում: Դատարանի վճիռը չի կարող վերանայվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ


Հաշտարար՝ .../հաշտարարի անուն, ազգանունը/.....
 Գտնվելու վայրը՝
 Հեռ.՝
 Էլ. հասցե՝
 Ֆաքս՝
 Կայք՝

Հարգելի հաճախորդ, ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ հրաժարվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից: Դա նշանակում է, որ ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ համաձայնել է դատական կարգով չվիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից /ընկերության անվանումը/ դեմ կայացված որոշումները:

Դուք կարող եք նաև բողոքներով դիմել Կենտրոնական բանկ: Տեղեկացնում ենք, որ Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ լուծել Ձեր և ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ միջև վեճերը, սակայն կարող է ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ նկատմամբ կիրառել պատասխանատվության միջոցներ, եթե պարզվի, որ ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ խախտել է օրենքի պահանջները:

ՀՀ կենտրոնական բանկ


Գտնվելու վայրը՝
 Հեռ.՝ ...այստեղ լրացվում է Կենտրոնական բանկում սպառողների շահերի պաշտպանության համար պատասխանատու ստորաբաժանման հեռախոսահամարները
 Էլ. հասցե՝
 Ֆաքս՝
 Կայք՝

ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		Տ - 2.1	09.04.2010
		Էջ 16/25	

Հարգելի հաճախորդ, հայտնում ենք, որ եթե Ձեր և ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, դա նշանակում է, որ ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: Դուք գրկվում եք ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերի կապակցությամբ դատարան դիմելու իրավունքից: Արբիտրաժային տրիբունալի վճիռները, որպես կանոն, դատարանի կողմից վերանայման ենթակա չեն:

-----/պաշտոն/-----
 -----/անուն.ազգանուն/-----

-----/ստորագրություն/-----
 ---/ամսաթիվ/-----

ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S - 2.1	09.04.2010
		Էջ 17/25	

Հավելված 2 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001-02/

Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է


ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ խորհրդի
 «27» մայիսի 2010թ. թիվ 97-Լ որոշմամբ

**ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ դեմ հաճախորդի կողմից
 բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ
 նկարագրությունը**

- ❖ Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված է ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ 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 ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշման կայացումը:

ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՅԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԻՆ

- ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ գլխամասային գրասենյակում կամ մասնաճյուղում դրա համար պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):
- Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցը՝
 - տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ 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՝ ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ ներքին կանոնները և Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման գրության ձևը.
 - Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջի գրությունը:

ՀԱՅԲԻՋՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S - 2.1	09.04.2010
		Էջ 18/25	

ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՑՐԵՔ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆԵՔ ՍՏԱՑԱԿԱՆԸ

Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց

Լրացրեք բողոք-պահանջի գրությունը և ներկայացրեք այն Պատասխանատու աշխատակցին կամ Ձեզ հարմար կապի այլ միջոցով: Գրությունը ներկայացնելիս ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:

Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց

ՀԱՅԲԻՋՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ 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 ՀԱՅԲԻՋՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան: Գրավոր պատասխանը Ձեզ կներկայացվի Ձեր կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով:

ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՅԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

Ծանոթացեք ՀԱՅԲԻՋՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ 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-ՊԱՀԱՆՁԻ ՎԵՐՁՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵՁ ՉԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ

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

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ
 Հաշտարար`
 Գտնվելու վայրը`
 Հեռ.`
 Էլ. հասցե`
 Ֆաքս`
 կայք`

-----/պաշտոն/-----
 -----/անուն, ազգանուն/-----

-----/ստորագրություն/-----
 ---/ամսաթիվ/---

ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S - 2.1	09.04.2010
		Էջ 19/25	

Հավելված 3 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001-03/

Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է

ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ խորհրդի
 «27» մայիսի 2010թ. թիվ 97-Լ որոշմամբ

**Բողոք-պահանջի ներկայացման գրության օրինակելի
 ձև**

ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ
 վարչության նախագահ Ա.Կիրակոսյանին
 կամ ----- մասնաճյուղի կառավարիչ

ԲՈՂՈՔ – ՊԱՀԱՆՋ

Հաճախորդի Ա.Ա.Հ. կամ անվանումը _____

Հաճախորդի տվյալներ՝ _____
 անձնագրային տվյալներ, հասցե, հեռախոս էլ. հասցե

Հաճախորդի բանկային և դեպո հաշիվները _____
 (նշվում են առկայության և/կամ անհրաժեշտության դեպքում)


Բողոք-պահանջի բովանդակությունը _____

Բողոք-պահանջին կցվող փաստաթղթերի ցանկը _____
 (նշվում են առկայության և/կամ անհրաժեշտության դեպքում)

Բողոք-պահանջի ներկայացնողի ստորագրությունը _____
 Բողոք-պահանջի ներկայացման ամսաթիվ /---/---/-----/

Բանկի նշումներ

ընդունված է /---/---/-----/ (ընդունողի ստորագրություն)

ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S - 2.1	09.04.2010
		Էջ 20/25	

Հավելված 4 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001-04/

Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է


ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ խորհրդի
«27» մայիսի 2010թ. թիվ 97-Լ որոշմամբ

Բողոք-պահանջների էլեկտրոնային գրանցամատյան

Է Լ Ե Կ Տ Բ Ո Ն Ա Յ Ի Ն Գ Բ Ա Ն Ց Ա Մ Ա Տ Յ Ա Ն

Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների հաշվառման

Հերթական համարը	Հաճախորդի ԱԱՀ կամ /Կազմակերպության անվանումը	Ներկայացված բողոք-պահանջի ամսաթիվն ու ժամը	Բողոք-պահանջի գրանցման ամսաթիվն ու ժամը	Հաճախորդի հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստը	Բողոք-պահանջի ստացման միջոցը և վայրը	Բողոք-պահանջի կարգ բովանդակությունը	Հաճախորդին տրված պատասխանի համարը և միջնորդ	Հաճախորդին տրված պատասխանը	Պատասխանի տրամադրման ճիշտ

ՀԱՅԲԻԶՆԵՄԲԱՆԿ ՓԲԸ 	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S - 2.1	09.04.2010
		Էջ 21/25	

Հավելված 5 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001-05/

Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է

ՀԱՅԲԻԶՆԵՄԲԱՆԿ ՓԲԸ խորհրդի
«27» մայիսի 2010թ. թիվ 97-Լ որոշմամբ

Բողոք-պահանջների փաստաթղթային գրանցամատյան


Փ Ա Ս Տ Ա Թ Ղ Թ Ա Յ Ի Ն Գ Ր Ա Ն Ց Ա Մ Ա Տ Յ Ա Ն

----/մատյանը վարող ստորաբաժանման անվանումը/----

Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների հաշվառման

Հերթական համարը	Հաճախորդի ԱԱՀ կամ /Կազմակերպության անվանումը	Ներկայացված բողոք-պահանջի վճռակիմն ու մուր	Բողոք-պահանջի գրանցման ամսաթիվն ու ժամը	Հաճախորդի հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստը	Բողոք-պահանջի ստացման միջոցը և վերջին	Բողոք-պահանջի կարգ բերման/վերաքննարկման	Հաճախորդին տրված պատասխանի համարը և մուր	Հաճախորդին տրված պատասխանի ամսաթիվը	Պատասխանի տրամադրման ձևը

Ծանուցում – Գրանցամատյանը պետք է էջակալել, կարել և կարի հանգույցի վրա (գրանցամատյանի վերջին էջին) փակցնել պիտակ: Պիտակի և էջի վրա նշել էջերի քանակը, կարելու ամսաթիվը, ստորագրել և կնքել ստորաբաժանման կնիքով:

ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S - 2.1	09.04.2010
		Էջ 22/25	

Հավելված 6 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001-06/

Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է

ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ խորհրդի
 «27» մայիսի 2010թ. թիվ 97-Լ որոշմամբ

**Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների
 պատասխանի օրինակելի ձև**

ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ
 Հաճախորդ (ԱԱՀ կամ անվանումը) -----հասցե

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆ

Հարգելի (հաճախորդի տվյալներ) սույնով ներկայացնում ենք Ձեր կողմից /---/---/-----
 -/ ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ ներկայացված բողոքի պահանջի պատասխանը:

Բանկի դիրքորոշումը՝ _____
 (պահանջը մերժել, բավարարել կամ մասնակի բավարարել)

Բանկի դիրքորոշման հիմնավորումը _____


Լրացուցիչ պարզաբանումների համար դիմել՝ _____
 (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները
 (հեռախոս և էլեկտրոնային հասցե)

Հարգելի հաճախորդ, բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված
 չլինելու դեպքում Դուք Ձեր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող եք դիմել
 դատարան կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Սույն պատասխանին կցվում է Վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական
 ամփոփագիրը:

-----/պաշտոն/-----
 -----/անուն,ազգանուն/-----

-----/ստորագրություն/-----
 ---/ամսաթիվ/-----

ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S - 2.1	09.04.2010
		Էջ 23/25	

Հավելված 7 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001-07/

Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է

ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ խորհրդի
«27» մայիսի 2010թ. թիվ 97-Լ որոշմամբ

**Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների
վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվության օրինակելի ձև**


Բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների հաշվառման համառոտ
տեղեկատվություն

(«...».....թ.-ից մինչև «...».....թ.-ը ընկած ժամանակահատված)

N	Բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկու- թյունների կարճ բովանդակությունը	Քանակ	Տեսակարար կշիռը , %	Մեկնաբանություններ
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

Գործառնական վարչության
պատասխանատու աշխատակից
-----/անուն, ազգանուն/-----

-----/ստորագրություն/-----
-----/ամսաթիվ/-----

ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001	
		S - 2.1	09.04.2010
		Էջ 24/25	

Հավելված 8 /կող ՀՍ/Կ-01/Ա-001-08/

Հ Ա Ս Ս Ա Տ Վ Ա Ծ Է


ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ խորհրդի
«27» մայիսի 2010թ. թիվ 97-Լ որոշմամբ

Հ Ա Յ Տ Ա Ր Ա Ր ՈՒ Թ Յ ՈՒ Ն

Հարգելի Հաճախորդ, ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ տարածքում Ձեր անվտանգությունն ապահովելու նպատակով սպասարկման սրահի և դրամարկղային հանգույցի ողջ տարածքը գտնվում է տեսախցիկների հսկողության տակ:

-----/պաշտոն/-----
-----/անուն.ազգանուն/-----

-----/ստորագրություն/-----
---/ամսաթիվ/-----

ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ	Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննարկման կառավարչական ակտ	Կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001	
		S - 2.1	09.04.2010
		Էջ 25/25	

Հավելված 9 /կող ՀՄ/Կ-01/Ա-001-09/

Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ծ Է

ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ ՓԲԸ խորհրդի
«27» մայիսի 2010թ. թիվ 97-Լ որոշմամբ

Հ Ա Յ Տ Ա Ր Ա Ր ՈՒ Թ Յ ՈՒ Ն

Հարգելի Հաճախորդ, յուրաքանչյուր Հաճախորդի կողմից կատարվող գործարքը նրա գաղտնիքն է: Ուստի խնդրում ենք կարմիր գծից անցնել և սպասարկողներին մոտենալ նախորդ Հաճախորդի գործարքն ավարտելուց և սպասարկողի պատուհանից նրա հեռանալուց հետո միայն:

-----/պաշտոն/-----
-----/անուն,ազգանուն/-----

-----/ստորագրություն/-----
---/ամսաթիվ/-----