

**«Արդշինհինվեստաբանկ» ՓԲԸ-ի դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթաց**



➡ *Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից «Արդշինհինվեստաբանկ» ՓԲԸ-ի դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված է «Արդշինհինվեստաբանկ» ՓԲԸ-ի 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 «Արդշինհինվեստաբանկ» ՓԲԸ-ի կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը:*

**ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՅԵԸ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻՆ**

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

➡ «Արդշինհինվեստաբանկ» ՓԲԸ-ի պատասխանատու աշխատակիցը՝ տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, «Արդշինհինվեստաբանկ» ՓԲԸ-ում 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՝ «Արդշինհինվեստաբանկ» ՓԲԸ-ի ներքին կանոնները և **Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձևը**:

Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջի ՀԱՅՏԸ:

**ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՅԻՐԵԸ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆԵԸ ՍՏԱՑԱԿԱՆԸ**

**Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.**

Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային հասցեով ([info@ashib.am](mailto:info@ashib.am)): Հայտը ներկայացնելիս «Արդշինհինվեստաբանկ» ՓԲԸ-ից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:

**Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.**

«Արդշինհինվեստաբանկ» ՓԲԸ-ն 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 «Արդշինհինվեստաբանկ» ՓԲԸ-ն ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան:

Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝ «Արդշինհինվեստաբանկ» ՓԲԸ-ի հստակ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել), թե բողոք-պահանջի քննության արդյունքը ի՞նչ փաստերի վրա է հիմնվում, բողոք-պահանջի քննության գործընթացի համար պատասխանատու ստորաբաժանման և (կամ) անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ում կարող եք դիմել նաև բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում, ինչպես նաև այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պատշապանելու համար ինչ միջոցառումներ կարող է ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին:

Գրավոր պատասխանը Ձեզ կներկայացվի Ձեր կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով:

**ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ**

Ծանոթացեք «Արդշինհինվեստաբանկ» ՓԲԸ-ի կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք Պատասխանում նշված անձի հետ:

**ՔԱՅԼ 4. ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՎԵՐՁՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵՁ ՉԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ**

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



**Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ**

Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան  
Հասցե՝ Վ.Սարգսյան 26/1, 33, Երևան, 0010,  
Էրեբունի Պլազա բլ. 4-րդ հարկ 411 ս.  
Հեռ.՝ (374 10) 58 23 21, 58 23 22  
Էլ. հասցե՝ [info@fsm.am](mailto:info@fsm.am)  
Ֆաքս՝ (374 10) 58 24 21  
Կայք՝ [www.fsm.am](http://www.fsm.am)