

«ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է»


«Արդշինինվեստբանկ» ՓԲԸ վարչության  
« 22 » հունվարի 2009թ.  
թիվ 01/12-26 Լ որոշմամբ

*Վարչության նախագահ՝*

Ա.ԱՆԴՐԵԱՍՅԱՆ \_\_\_\_\_



**«ԱՐԴՇԻՆԻՆՎԵՍՏԲԱՆԿ» ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ  
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ  
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ԿԱՐԳԱՎՈՐՄԱՆ  
ՀՐԱՀԱՆԳ**

	IN 82-01-01	Էջ 2 / 7
	Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացի կարգավորման հրահանգ	Խնդրագրություն: 01
		Ամսաթիվ: 23.01.2009թ.

## 1. ՆՊԱՏԱԿԸ

«Արդշինինվեստբանկ» ՓԲԸ հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացի կարգավորման հրահանգի նպատակն է սահմանել «Արդշինինվեստբանկ» ՓԲԸ-ի հաճախորդների սպասարկման վարչությունում և մասնաճյուղերում հաճախորդների բողոք-պահանջների հավաքագրման, ուսումնասիրման և հաճախորդների բողոք-պահանջների բավարարման կարգը և պայմանները, ինչպես նաև սույն հրահանգով նախատեսված գործընթացների չկատարման կամ ոչ պատշաճ կատարման համար նախատեսված պատասխանատվությունը:

## 2. ԿԻՐԱՍՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ

Սույն հրահանգը տարածվում է բոլոր կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումների աշխատակիցների վրա:

## 3. ՕԳՏԱԳՈՐԾՎԱԾ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐԻ ՑԱՆԿ

- ISO 9001:2000,
- Որակի ձեռնարկ,
- Ներքին իրավական այլ ակտեր,
- «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենք:

## 4. ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

### 5. ՀԱՄԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

«**Բանկ**»՝ «Արդշինինվեստբանկ» ՓԲԸ,  
 «**ՀՄՎ**»՝ Բանկի գլխամասային գրասենյակի հաճախորդների սպասարկման վարչություն,  
 «**Տեղեկատու**»՝ Բանկի մասնաճյուղի (ՀՄՎ-ի) տեղեկատու, իսկ վերջինիս բացակայության դեպքում՝ մասնաճյուղի կառավարչի կողմից նշանակված պատասխանատու աշխատակից,  
 «**Հաճախորդ**»՝ Բանկի ծառայություններից օգտվող կամ այդ նպատակով Բանկին դիմած ֆիզիկական անձ,  
 «**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,  
 «**Պահանջ**»՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը հաճախորդի կողմից Բանկի դեմ ներկայացվող բողոք-պահանջ:

## 6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

Հայտարարություն	FO 82-01-01
Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկ	FO 82-01-02
Բողոք-պահանջների գրանցման մատյան	FO 82-01-03

## 7. ԳՈՐԾԵՆԹԱՑԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ


### 7.1. Հաճախորդներին տեղեկատվության տրամադրում

7.1.1. Բանկում բողոք-պահանջ ներկայացման կարգի և բողոք-պահանջի հետագա ընթացքի վերաբերյալ Հաճախորդները տեղեկատվություն կարող են ստանալ Բանկի ինտերնետային կայքից, ինչպես նաև Բանկ այցելելով:

7.1.2. Բանկի սպասարկման սրահները կահավորված են տեղեկատվական վահանակներով, որտեղ փակցված են սույն հրահանգով նախատեսված գործընթացների վերաբերյալ տեղեկատվություն (FO 82-01-01): Հաճախորդներին իրենց կողմից բողոք-պահանջ ներկայացնելու՝ սույն հրահանգից բխող առավել ամբողջական տեղեկատվություն կարող են տրամադրել Տեղեկատուները և (կամ) Հաճախորդի մենեջերը (առկայության դեպքում):

### 7.2. Հաճախորդների բողոք-պահանջի հավաքագրումը

7.2.1. Հաճախորդներն իրենց բողոք-պահանջները կարող են ներկայացնել Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ կամ Բանկի գլխամասային գրասենյակ՝ ՀՄՎ:

	IN 82-01-01	Էջ 3 / 7
	Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացի կարգավորման հրահանգ	Խնդրագրություն: 01 Մնասթիվ: 23.01.2009թ.

7.2.2. Հաճախորդի կողմից Բանկի նկատմամբ որևէ բողոք-պահանջ առաջանալու դեպքում վերջինս դիմում է Տեղեկատուին, որը Հաճախորդի լրացմանն է ներկայացնում «Հաճախորդի բողոք-պահանջի լրացման թերթիկը» (FO 82-01-02):

7.2.3. Հաճախորդի կողմից թերթիկը (FO 82-01-02) պատշաճ լրացվելուց հետո՝ այն ստուգվում է Տեղեկատու կողմից, և, թերթիկի (FO 82-01-02) լրացման ճշտության մեջ համոզվելուց հետո, բողոք-պահանջի վերաբերյալ կատարում է համապատասխան նշումներ «Բողոք-պահանջների գրանցման մատյանում» (FO 82-01-03) և խնդրում է Հաճախորդին ստորագրել «Բողոք-պահանջների գրանցման մատյանի» (FO 82-01-03) համապատասխան հատվածում և ընդունում թերթիկը (FO 82-01-02):

7.2.4. Յուրաքանչյուր աշխատանքային օր, մինչև 12:00-ն, Տեղեկատուն լուսապատճենահանում է (սքանավորում է) նախորդ օրվա ընթացքում ստացված բողոք-պահանջների լրացված թերթիկները (FO 82-01-02) և Lotus Notes էլեկտրոնային համակարգի միջոցով ուղարկում է Բանկի ուսումնամեթոդաբանության վարչության էլեկտրոնային հասցեով (Head of Methodology Division): Լուսապատճենահանող սարքի քացակության կամ լուսապատճենն էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու անհնարինության դեպքում՝ Տեղեկատուն Հաճախորդի լրացրած բողոք-պահանջը պատշաճ կերպով մուտքագրում է համակարգիչ (FO 82-01-02) և Lotus Notes էլեկտրոնային համակարգի միջոցով ուղարկում է Ուսումնամեթոդաբանության վարչության էլեկտրոնային հասցեով (Head of Methodology Division):

7.2.5. Մասնաճյուղում (ՀՄՎ-ում) Հաճախորդների բողոք-պահանջների բնօրինակները պահվում են դրանց համար նախատեսված թղթապանակում:

### 7.3. Հաճախորդների բողոք-պահանջի ուսումնասիրումը

7.3.1. Բողոք-պահանջների ուսումնասիրումը կատարվում է Բանկի ուսումնամեթոդաբանության վարչության կողմից:

7.3.2. Հաճախորդի կողմից ներկայացված յուրաքանչյուր բողոք-պահանջը ստացվելուց հետո կատարվում է ուսումնասիրություն, որի վերաբերյալ Ուսումնամեթոդաբանության վարչության պետը Չարգացման դեպարտամենտի տնօրենին է ներկայացնում բողոք-պահանջի ուսումնասիրման արդյունքների վերաբերյալ հաշվետվություն:

7.3.3. Չարգացման դեպարտամենտի տնօրենը Բանկի վարչության նախագահին է ներկայացնում զեկուցագիր՝ բողոք-պահանջին պատշաճ պատասխան տրվելու վերաբերյալ համապատասխան առաջարկությամբ:

7.3.4. Բանկի վարչության նախագահը, ելնելով բողոք-պահանջի բովանդակությունից, Բանկի համապատասխան ստորաբաժանման (ստորաբաժանումների) ղեկավարին (ղեկավարներին) տալիս է հանձնարարական՝ ներկայացված բողոք-պահանջի վերաբերյալ 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատրաստել և Չարգացման դեպարտամենտին ներկայացնել Հաճախորդի բողոք-պահանջը բավարարող պատշաճ պատասխան:

7.3.5. Ուսումնամեթոդաբանության վարչությունը շահագրգիռ ստորաբաժանման (ստորաբաժանումների) կողմից ներկայացված պատասխանի (պատասխանների) հիման վրա պատրաստում է ամփոփ պատասխան (նամակ) (համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարի և Իրավաբանական վարչության պետի նշագրումով)՝ բողոք-պահանջ ներկայացրած Հաճախորդի անունով, որը ստորագրվում է Բանկի վարչության նախագահի կողմից և կնքվում է Բանկի կնիքով:


7.3.6. Պատրաստված նամակը Հաճախորդին է ուղարկվում փոտային կապի միջոցով՝ «Հաճախորդի բողոք-պահանջի լրացման թերթիկում» (FO 82-01-02) Հաճախորդի կողմից նշված հասցեով:

7.3.7. Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջը Բանկ ներկայացնելու օրվանից 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Բանկը նրան է տրամադրում վերջնական պատասխան, որն արտահայտում է Բանկի հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի բողոք-պահանջը բավարարելու, մասնակի բավարարելու կամ մերժելու մասին:

### 7.4. Հարաբերությունները Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ

7.4.1. «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի պահանջներից և սույն հրահանգից բխող գործընթացների հետ կապված հարաբերությունները Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ կարգավորվում է Բանկի ուսումնամեթոդաբանության վարչության պետի կողմից, իսկ վերջինիս սույն հրահանգի շրջանակներում փոխարինում է Ուսումնամեթոդաբանության վարչության մեթոդաբանության բաժնի պետը:

7.4.2. Օրենքով նախատեսված դեպքերում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Պահանջի քննության վերաբերյալ գրություն ստանալուց հետո՝ Չարգացման դեպարտամենտի տնօրենը տվյալ բողոք-պահանջի՝ սույն հրահանգի 7.3.4 կետով նշված ստորաբաժանման (ստորաբաժանումների)

	IN 82-01-01	Էջ 4 / 7
	<b>Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացի կարգավորման հրահանգ</b>	<b>Խնդրագրություն: 01</b> <b>Ամսաթիվ: 23.01.2009թ.</b>

ղեկավարին (ղեկավարներին) է ներկայացնում ծառայողական գրություն՝ 7 աշխատանքային օրվա ընթացքում Պահանջի վերաբերյալ հիմնավոր պատշաճ բացատրություններ, պարզաբանումներ և (կամ) առարկություններ, իսկ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվելու դեպքում՝ նաև այլ փաստաթղթեր և (կամ) տեղեկություններ տրամադրելու վերաբերյալ:

**7.4.3.** Սույն հրահանգի **7.4.2** կետով նախատեսված տեղեկությունները ստացվելուց հետո Ուսումնամեթոդաբանության վարչությունը պատրաստում է ամփոփ պատասխան (դիմում) (համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարի և Իրավաբանական վարչության պետի նշագրումով)՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի անունով, որը ստորագրվում է Բանկի վարչության նախագահի կողմից և կնքվում է Բանկի կնիքով: Պատրաստված դիմումը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին է ուղարկվում փոտային կապի միջոցով:

**7.4.4.** Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Պահանջի քննության վերաբերյալ հրավերը ստանալու դեպքում՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատուն (Ուսումնամեթոդաբանության վարչության պետը կամ վերջինիս փոխարինողը), իսկ անհրաժեշտության դեպքում՝ նաև շահագրգիռ ստորաբաժանման ներկայացուցիչը, այցելում է (են) Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ բանավոր բացատրություններ և պարզաբանումներ տալու համար:

Պահանջի քննության օրվա, ժամի և վայրի մասին Բանկը նախապես պատշաճորեն իրազեկվում է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

**7.4.5.** Պահանջի վերաբերյալ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի՝ Բանկի և Հաճախորդի համար պարտադիր դարձած որոշումը կարող է վիճարկվել իրավասու դատարան՝ Բանկի և (կամ) Հաճախորդի կողմից, որի հետագա գործընթացը կարգավորվում է ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:

**7.5. Հաշվետվության տրամադրում**

**7.5.1.** Յուրաքանչյուր եռամսյակ, մինչև հաշվետու եռամսյակին հաջորդող ամսվա 10-ը Ուսումնամեթոդաբանության վարչությունը Բանկի վարչությանն է ներկայացնում հաշվետու եռամսյակի ընթացքում Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների և դրանց մասով սույն հրահանգով նախատեսված աշխատանքների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվություն:

**7.6. Պատասխանատվությունը սույն հրահանգի դրույթների խախտման համար**

**7.6.1.** Սույն հրահանգով նախատեսված պարտականությունների չկատարման և գործընթացների համար սահմանված ժամկետների խախտման դեպքում, որը տվյալ անձի կողմից կատարվել է առաջին անգամ՝

խախտում կատարած անձին (անձանց) հայտարարվում է գրավոր նկատողություն:

Սույն կետի առաջին պարբերությամբ նախատեսված խախտումը մեկ տարվա ընթացքում կրկին անգամ կատարելու դեպքում՝

խախտումը կատարած անձին հայտարարվում է գրավոր խիստ նկատողություն և տվյալ եռամսյակի հասանելիք պարզևատրումից զրկում՝ 20%-ի չափով:

Սույն կետի առաջին պարբերությամբ նախատեսված խախտումը մեկ տարվա ընթացքում երրորդ անգամ կատարելու դեպքում՝

խախտումը կատարած անձին հայտարարվում է գրավոր խիստ նկատողություն և տվյալ եռամսյակի հասանելիք պարզևատրումից զրկում՝ 20-ից 50%-ի չափով:



Հարգելի հաճախորդներ,  
համաձայն «Ֆինանսական համակարգի  
հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի՝ Ձեր կողմից Բանկի  
նկատմամբ բողոք-պահանջ առաջանալու դեպքում  
կարող եք պատասխանատու աշխատակցից  
պահանջել բողոք-պահանջի լրացման համար  
նախատեսված թերթիկը և շարադրել Ձեր պահանջը:  
Շնորհակալություն համագործակցության համար:





FO 82-01-03

Էջ 7 / 7

Բողոք-պահանջների գրանցման մատյան

Խմբագրություն: 01

Ամսաթիվ: Ամսաթիվ: 23.01.2009թ.

h/h	Հաճախորդի անունը, ազգանունը	Հաճախորդի հասցեն, հեռախոսի համարը	Ամսաթիվ	Հաճախորդի ստորագրությունը
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				