



Հաստատված է
«ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ Խորհրդի թիվ 12/04-24.03.2017թ. որոշմամբ

Ուժի մեջ է մտնում 25.03.2017թ.

Խորհրդի նախագահ

----- Ս. Սուքիասյան

ԿԱՐԳ

«ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԻՍՈՒՄ-ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ
ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԿԱՅԱՑՄԱՆ

ՓԱՍՏԱԹՂԹԻ ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՊԱՏՄՈՒԹՅՈՒՆ			
Հ/Հ	Որոշման/Հրամանի ամսաթիվ	Որոշման/Հրամանի համար	Փաստաթղթի նույնականացուցիչը
1	31.01.2014թ.	02/12-31.01.2014թ.	R/K/0/050/31.01.2014/1
2	25.05.2015թ.	16/08-25.05.2015թ.	R/K/0/050/25.05.2015/2
3	19.02.2016թ.	8/16-19.02.2016թ.	R/K/0/050/19.02.2016/3
4	27.02.2017թ.	8/10-27.02.2017թ.	R/K/0/050/27.02.2017/4
5	24.03.2017թ.	12/04-24.03.2017թ.	R/K/0/050/24.03.2017/5

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1 Սույնով սահմանվում է «ՀԱՅԵԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) հաճախորդների դիմում-բողոքների և բողոքների ընդունման, քննարկման և դրանց վերաբերյալ որոշումների կայացման կարգը (այսուհետ՝ Կարգ):
- 1.2 Սույն Կարգը մշակվել է ՀՀ օրենսդրության և բանկի ներքին իրավական ակտերի պահանջների համաձայն:
- 1.3 Սույն Կարգի իմաստով.
 - 1.3.1 Հաճախորդ (Դիմումատու)՝ բանկի ծառայություններից օգտվող կամ օգտվել ցանկացող անձինք:
 - 1.3.2 Դիմում-բողոք՝ հաճախորդի կողմից սույն Կարգի համաձայն Բանկ ներկայացված անվանական բողոք, առաջարկ, որը ենթակա չէ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը՝ համաձայն սույն Կարգի 5.2-5.8 կետերի:
 - 1.3.3 Բողոք՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից սույն Կարգի համաձայն Բանկին գրավոր ներկայացված անվանական բողոք-պահանջ, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ:
 - 1.3.4 Դիմում՝ հաճախորդի կողմից սույն Կարգի համաձայն Բանկ ներկայացված դիմում-բողոք կամ բողոք:
 - 1.3.5 Պատասխանատու աշխատակից՝ Գործադիր տնօրենի հրամանով նշանակված գլխավոր գրասենյակի, մասնաճյուղի աշխատակից, որը պատասխանատու է դիմումների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար:
 - 1.3.6 Օմբուդսմեն՝ Բանկի հաճախորդների իրավունքների պաշտպանության համար պատասխանատու անձ:
 - 1.3.7 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:

2. ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԿԱՅԱՑՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

- 2.1 Հաճախորդների Դիմումները ընդունվում են գլխավոր գրասենյակում և Բանկի մասնաճյուղերում՝ պատասխանատու աշխատակիցների կողմից:
- 2.2 Բանկի ցանկացած աշխատակից ստանալով հաճախորդի դիմումը ուղղորդում է հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):
- 2.3 Մասնաճյուղերում ընդունված Դիմումները գրանցվում են գրանցամատյանում և ելնելով դիմումի քննությանը.
 - 2.3.1 քննարկվում և դրանց վերաբերյալ համապատասխան միջոցներ են ձեռնարկվում տեղում,
 - 2.3.2 մասնաճյուղերի իրավասությունից դուրս լինելու դեպքում Դիմումների սկան արված տարբերակները անհապաղ՝ «WorkFlow» համակարգի միջոցով ուղեկցական գրությամբ կամ մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում առձեռն ներկայացվում են Բանկի գլխավոր գրասենյակի պատասխանատու աշխատակցին:

- 2.4 Գլխավոր գրասենյակ ներկայացված Դիմումները, Բանկի Քարտուղարությունում գրանցվելուց հետո, Բանկում գործող կարգի համաձայն, գործադիր տնօրենի հանձնարարականով փոխանցվում են դիմումի օբյեկտ հանդիսացող գործառույթը համակարգող գործադիր տնօրենի տեղակալին կամ ինքնուրույն ստորաբաժանման ղեկավարին:
- 2.5 Գործադիր տնօրենի տեղակալը (ինքնուրույն ստորաբաժանման ղեկավարը) Բանկի համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանումների ղեկավարների (անհրաժեշտության դեպքում նաև տարածքային ստորաբաժանումների ղեկավարների) հետ քննարկում են Դիմումը և սահմանված ժամկետներում արդյունքները գրավոր պատասխանի նախագծի տեսքով ներկայացնում Բանկի գործադիր տնօրենին:
- 2.6 Գործադիր տնօրենը գործադիր տնօրենի տեղակալի (ինքնուրույն ստորաբաժանման ղեկավարի) մասնակցությամբ կազմակերպում է Դիմումի գրավոր պատասխանի քննարկում և քննարկման արդյունքներով կայացնում անհրաժեշտ որոշումներ՝ ձեռնարկվելիք միջոցառումների, թերությունների վերացման, մեղավոր անձանց պատասխանատվության ենթարկելու վերաբերյալ:
- 2.7 Դիմումի պատասխանը փոստով ուղարկվում կամ առձեռն տրվում է հաճախորդին:
- 2.8 Դիմումների քննության ընթացքում Դիմումատուից չի կարող պահանջվել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք
 - 2.8.1 անհրաժեշտ չեն Դիմումները կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար կամ
 - 2.8.2 հասանելի են Բանկին տվյալ Դիմումատուին մատուցած ծառայությունների բերումով և նրա գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

3. ԴԻՄՈՒՄ-ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ ԵՎ ԺԱՄԿԵՏՆԵՐԸ

- 3.1 Դիմում-բողոքները քննարկվում են սույն Կարգի 2-րդ կետով սահմանված ընթացակարգով և պատասխանները հաճախորդին ուղարկվում են Դիմում-բողոքները Բանկ մուտք լինելու օրվանից 15-օրյա ժամկետում:
 - 3.1.1 Դիմում-բողոքին ընթացք տալու համար լրացուցիչ ուսումնասիրություն իրականացնելու կամ նյութեր պահանջելու, ինչպես նաև այլ միջոցներ ձեռնարկելու (հարցումներ կատարելու, պարզաբանումներ, մեկնաբանություններ ստանալու և այլն) անհրաժեշտության դեպքում Բանկի գործադիր տնօրենը (բացակայության դեպքում՝ գործադիր տնօրենի տեղակալը), մասնաճյուղի կառավարիչը կարող են երկարաձգել Դիմում-բողոքի քննարկման ժամկետը մինչև պահանջված լրացուցիչ նյութերը ստանալը կամ այլ միջոցներ ձեռնարկելու ժամկետի ավարտը, բայց ոչ ավելի, քան սահմանված ժամկետից 15 օրով՝ երկարացման մասին ծանուցելով Դիմումատուին:
- 3.2 Դիմում-բողոքում առաջադրված հարցադրումները Բանկի իրավասությունից դուրս լինելու դեպքում ոչ ուշ, քան 5-օրյա ժամկետում այդ մասին ծանուցվում է Դիմումատուին:
- 3.3 Դիմում-բողոքի առթիվ ընդունված որոշման հետ համաձայն չլինելու դեպքում, Դիմումատուն իրավունք ունի այն բողոքարկել վերադասության կարգով Բանկի Խորհուրդ (որը ենթակա է քննարկման 30-օրյա ժամկետում):

4. ԲՈՂՈՔԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ

- 4.1 Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.

- 4.1.1 այն մասին, որ բողոքը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով) ներկայացնելու դեպքում,
- 4.1.2 այն մասին, որ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոք-պահանջների քննության` Բանկի ներքին կանոնները:
- 4.2 Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.
 - 4.2.1 Բանկի կողմից լրացված «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 1): Բանկը չի կարող փոփոխել ձևաթղթի դիզայնը և դրանում պարունակվող տեղեկատվությունը: Բանկը ձևաթղթի «Կազմակերպության ապրանքային նշանը (լոգո)» հատվածում տեղադրում է իր պաշտոնական ապրանքային նշանը, «Դիմեք» տողի բաց թողնված հատվածում լրացնում է Բանկի անվանումը, պատասխանատու աշխատակցի էլեկտրոնային և փոստային հասցեները, իսկ ձևաթղթի ներքևի հատվածի «Հարցերի դեպքում դիմեք» նշագրված տողում լրացնում է Բանկի անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն:
 - 4.2.2 հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 2):

5. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

- 5.1 Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու է Բանկի Իրավաբանական վարչության պետը:
- 5.2 Ֆինանսական համակարգի հաշտարարն իրավասու է քննելու այն բողոքները, որոնք ներկայացվում են ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից Բանկի դեմ, կապված են Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում են տասը միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:
- 5.3 Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա բողոքները, մինչև ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնելը, ֆիզիկական անձ հաճախորդը պետք է Բանկի քննարկմանը ներկայացնի սույն Կարգի դրույթների համաձայն` լրացնելով բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 2) և ներկայացնելով այն պատասխանատու անձին:
- 5.4 Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում Բանկը հաճախորդին տրամադրում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ` ստացական (Հավելված 3), որում նշվում է բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), բողոքը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) Բանկի կնիքը:
- 5.5 Հաճախորդի բանավոր բողոքը գլխավոր գրասենյակում ու մասնաճյուղերում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Բանկը բանավոր ներկայացնում է սույն կարգի 4.1-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել սույն կարգի 4.2-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը: Բանկը կարող է նաև հաճախորդին սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:
- 5.6 Սույն Կարգի 5.3 կետում նշված բողոքները քննարկվում են սույն Կարգի 2-րդ կետով սահմանված ընթացակարգով և պատասխանները ֆիզիկական անձ հաճախորդին տրամադրվում են բողոքները Բանկ մուտք լինելու օրվանից 10 աշխատանքային օրվա ժամկետում` պարտադիր ներառելով.
 - 5.6.1 Բանկի հստակ դիրքորոշումը` մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,
 - 5.6.2 Բանկի որոշման պատճառաբանությունը,
 - 5.6.3 Բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),

- 5.6.4 Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել սույն կարգի 5.6.3 ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին):
- 5.6.5 Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի 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:
- 5.6.6 Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին պատասխան ստանալուց հետո վեցամսյա ժամկետում:
- 5.7 Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը տրամադրում է հաճախորդին Բանկի կողմից լրացված «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 1):
- 5.8 Բանկի պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն Կարգի 5.6 կետով սահմանված ժամկետում պատասխան չստանալու դեպքում ֆիզիկական անձ հաճախորդն իրավունք ունի բողոք ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 5.9 Այն դեպքում, երբ Բանկը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի բողոքը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 5.10 Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ֆիզիկական անձ հաճախորդի ներկայացրած բողոքի պատճենը ֆինանսական համակարգի հաշտարարից ստանալուց հետո 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում Բանկը պարտավոր է ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնել բողոքի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ:
- 5.11 Բանկը կարող է դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին սույն Կարգի 5.10 կետով սահմանված ժամկետը ևս յոթ աշխատանքային օրով երկարաձգելու համար:
- 5.12 Ֆինանսական համակարգի հաշտարարից բողոքի հիման վրա կայացրած որոշման վերաբերյալ ծանուցումը ստանալուց հետո Բանկի գործադիր տնօրենը գործադիր տնօրենի տեղակալի (ինքնուրույն ստորաբաժանման ղեկավարի) մասնակցությամբ կազմակերպում է այդ որոշման քննարկում և քննարկման արդյունքներով կայացնում որոշում՝ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը օրենքով սահմանված կարգով իրավասու դատարան վիճարկելու վերաբերյալ:

6. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 6.1 Օմբուդսմենը նշանակվում է Բանկի խորհրդի կողմից:
- 6.2 Մասնաճյուղերը եռամսյակը մեկ անգամ, մինչև յուրաքանչյուր եռամսյակին հաջորդող ամսվա երրորդ աշխատանքային օրը, Մասնաճյուղերի կառավարման վարչությանը տեղեկատվություն են ներկայացնում դիմում-բողոքների վերաբերյալ: Մասնաճյուղերի կառավարման վարչությունը ամփոփում է մասնաճյուղերից ստացված տեղեկատվությունը և յուրաքանչյուր եռամսյակին հաջորդող ամսվա հինգերորդ աշխատանքային օրը ներկայացնում է Բանկի վարչությանը և Օմբուդսմենին:
- 6.3 Օմբուդսմենը ստորաբաժանումներից ստացված տեղեկատվության արդյունքներով եռամսյակը մեկ անգամ ամփոփ տեղեկատվություն է ներկայացնում Բանկի խորհրդին՝ եռամսյակային համեմատական վերլուծությամբ:

- 6.4 Բանկը պարտավոր է քննարկել հաճախորդի բողոքները, եթե դրանք ներկայացվել են մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ ֆիզիկական անձ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:
- 6.5 Արգելվում է Դիմումներն ուղարկել այն անձանց քննարկմանը, որոնց գործողությունները բողոքարկվում են:
- 6.6 Օմբուդսմենի հետ կապի միջոցների վերաբերյալ տեղեկատվությունը (հեռախոսահամար, էլ. փոստ և այլն) տեղադրվում է Բանկի ինտերնետային կայքում, փակցվում է Բանկի գլխավոր գրասենյակում և բոլոր մասնաճյուղերում, ինչպես նաև տրամադրվում է յուրաքանչյուր անձի պահանջով՝ բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:
- 6.7 Բանկի կողմից սույն կարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.
- 6.7.1 տեղեկատվությունը շարադրվում է հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,
 - 6.7.2 տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդի և ընկերության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,
 - 6.7.3 տեղեկատվությունը շարադրվում է հաճախորդի համար հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում
- 6.8 Բանկի ինտերնետային էջում և գլխավոր գրասենյակում ու մասնաճյուղերում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.
- 6.8.1 Բանկի կողմից լրացված «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 1),
 - 6.8.2 հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 2):
- 6.9 Գլխավոր գրասենյակում և մասնաճյուղերում փակցվում է հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոքների քննության Բանկի ներքին կանոններին: Հաճախորդի ցանկությամբ Բանկը նրան տրամադրում է բողոքների ընդունման և քննության Բանկի ներքին կանոնները:
- 6.10 Դիմումները ներկայացվում են Բանկի գործադիր տնօրենի (մասնաճյուղի կառավարչի) անունով, անվանական (պարտադիր ստորագրվում)՝ նշելով Դիմումատուի հետ հետադարձ կապի տվյալները (հաճախորդի անվանում, բնակության հասցե, հեռախոսահամարներ կամ կապի այլ միջոցներ):
- 6.11 Անանուն կամ կեղծված տվյալներով Դիմումները համարվում են անվավեր և համապատասխան մակագրությամբ պահպանվում Քարտուղարությունում:
- 6.12 Այն դեպքում, երբ բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:
- 6.13 Սույն կարգի դրույթների խախտման համար մեղավոր պաշտոնատար անձինք պատասխանատվության են ենթարկվում ՀՀ օրենսդրությանը և Բանկի ներքին կարգերին համապատասխան:

7. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

№	ՀԱՎԵԼՎԱԾԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ	ՆՈՒՅՆԱԿԱՆԱՑՈՒՑԻՉԸ
1	«Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ	R/DZ/0/K050.1/24.03.2017/5
2	«Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման» հայտ	R/DZ/0/K050.2/24.03.2017/5
3	«Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման» ստացական	R/DZ/0/K050.3/24.03.2017/5