



Հաստատված է
«ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ Խորհրդի թիվ 44/11-24.12.2021թ. որոշմամբ

Ուժի մեջ է մտնում 01.01.2022թ.

Խորհրդի նախագահ
Ս. Սուքիասյան

ԿԱՐԳ

«ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԻՄՈՒՄ-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
6	28.02.2018թ.	6/17-28.02.2018թ.	R/K/0/050/28.02.2018/6
7	27.02.2019թ.	7/08-27.02.2019թ.	R/K/0/050/27.02.2019/7
8	28.02.2020թ.	10/07-28.02.2020թ.	R/K/0/050/28.02.2020/8
9	26.02.2021թ.	7/12-26.02.2021թ.	R/K/0/050/26.02.2021/9
10	26.03.2021թ.	10/19-26.03.2021թ.	R/K/0/050/26.03.2021/10
11	24.12.2021թ.	44/11-24.12.2021թ.	R/K/0/050/24.12.2021/11

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՑԹՆԵՐ

- 1.1 Սույնով սահմանվում է «ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» 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 5.2-5.9 կետերի:
 - 1.3.3 Բողոք՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն ֆիզիկական անձ միկրոձեռնարկատիրության սուբյեկտ, ինչպես նաև պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած 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 Էլեկտրոնային տեղեկատվական շտեմարան՝ Բանկի կողմից վարվող միասնական տվյալների բազա, որտեղ պահպանվում են առնվազն 3 տարի վաղեմություն ունեցող դիմում-բողոքներին ու բողոքներին վերաբերող տվյալները, որի լրացման կարգն ու պատասխանատուները սահմանվում են Բանկի վարչության որոշմամբ:
 - 1.3.6 Պատասխանատու աշխատակից՝ Գործադիր տնօրենի հրամանով նշանակված գլխավոր գրասենյակի, մասնաճյուղի աշխատակից, որը պատասխանատու է դիմումների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար:
 - 1.3.7 Օմբուդսմեն՝ Բանկի հաճախորդների իրավունքների պաշտպանության համար պատասխանատու անձ:
 - 1.3.8 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 Բանկի ցանկացած աշխատակից առձեռն ստանալով հաճախորդի դիմումը ուղղորդում է հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ընդ որում.
 - 2.1.1 Հաճախորդը դիմումը կարող է ներկայացնել փոստով, Բանկի էլեկտրոնային փոստով, Բանկի սոցիալական ցանցի էջերով, «AEB Mobile» և «AEB Online»

համակարգերով, «Viber»-ով, «Whatsapp»-ով, «Messenger»-ով և Բանկի հետ կապի այլ էլեկտրոնային միջոցներով:

- 2.2 Հաճախորդների Դիմումները ընդունվում են գլխավոր գրասենյակում և Բանկի մասնաճյուղերում՝ պատասխանատու աշխատակիցների կողմից, գրանցվում են «WorkFlow» համակարգում (կցելով սրան արված Դիմումը կամ էլեկտրոնային եղանակով ստացված Դիմումը)՝ Դիմում-Բողոքի մուտքը՝ «Դիմում Հաճախորդից» տեսակով, իսկ Բողոքի մուտքը՝ «Բողոք Հաճախորդից» տեսակով:
- 2.3 Մասնաճյուղերում ընդունված Դիմումները գրանցվում են գրանցամատյանում և էլնելով դիմումի բնույթից.
 - 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 կամ դիմումի ստացման նույն եղանակով 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, Բանկի էլեկտրոնային փոստով, Բանկի սոցիալական ցանցի էջերով, «AEB Mobile» և «AEB Online» համակարգերով, «Viber»-ով, «Whatsapp»-ով, «Messenger»-ով և Բանկի հետ կապի այլ էլեկտրոնային միջոցներով 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 չզերազանցող 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 Պատասխանատու աշխատակիցը 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 Բողոքը Բանկի էլեկտրոնային փոստով, Բանկի սոցիալական ցանցի էջերով, «AEB Mobile» և «AEB Online» համակարգերով, «Viber»-ով, «Whatsapp»-ով, «Messenger»-ով, Բանկի հետ կապի այլ էլեկտրոնային միջոցներով կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացվելու դեպքում Բանկի Քարտուղարության կողմից բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը բողոքի ստացման նույն եղանակով (բողոքում նշված հաճախորդի էլեկտրոնային փոստի հասցեին, սոցիալական ցանցի էջին, «AEB Mobile» և «AEB Online» համակարգերին, «Viber»-ին, «Whatsapp»-ին, «Messenger»-ին և այլն) ուղարկվում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող լրացված գրություն (Հավելված 3-ով սահմանված ստացականը) և կից ձևերը:
- 5.6 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:
- 5.7 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.
 - 5.7.1 Բանկի հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,
 - 5.7.2 Բանկի որոշման պատճառաբանությունը,
 - 5.7.3 Բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),

- 5.7.4 Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել սույն կարգի 5.7.3 ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին):
- 5.7.5 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:
- 5.7.6 Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին պատասխան ստանալուց հետո վեցամսյա ժամկետում:
- 5.8 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):
- 5.9 Բանկի պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն Կարգի 5.7 կետով սահմանված ժամկետում պատասխան չստանալու դեպքում ֆիզիկական անձ հաճախորդն իրավունք ունի բողոք ներկայացնել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 5.10 Այն դեպքում, երբ Բանկը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի բողոքը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 5.11 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:
- 5.12 Բանկը կարող է դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին սույն Կարգի 5.11 կետով սահմանված ժամկետը ևս յոթ աշխատանքային օրով երկարաձգելու համար:
- 5.13 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 վարչությանը և խորհրդին՝ եռամսյակային համեմատական վերլուծությամբ:
- 6.4 ՀՀ կենտրոնական բանկի պահանջով և դրանում սահմանված ժամկետում Օմբուդսմենը էլեկտրոնային տեղեկատվական շտեմարանից ձևավորում և Կենտրոնական բանկին՝ էլեկտրոնային եղանակով տրամադրում է պահանջվող տեղեկատվությունը՝ «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/07-ով սահմանված ձևաչափով:
- 6.5 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:
- 6.6 Արգելվում է Դիմումներն ուղարկել այն անձանց քննարկմանը, որոնց գործողությունները բողոքարկվում են:
- 6.7 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:
- 6.8 Բանկի կողմից սույն կարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.
 - 6.8.1 տեղեկատվությունը շարադրվում է հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,
 - 6.8.2 տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդի և ընկերության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,
 - 6.8.3 տեղեկատվությունը շարադրվում է հաճախորդի համար հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում
- 6.9 Բանկի ինտերնետային էջում և գլխավոր գրասենյակում ու մասնաճյուղերում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.
 - 6.9.1 Բանկի կողմից լրացված «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 1),
 - 6.9.2 հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 2):
- 6.10 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:
- 6.11 Դիմումները ներկայացվում են Բանկի գործադիր տնօրենի (մասնաճյուղի կառավարչի) անունով, անվանական (գրավոր՝ փոստով կամ առձեռն ներկայացված դիմումները պարտադիր ստորագրված)՝ նշելով Դիմումատուի հետ հետադարձ կապի տվյալները (հաճախորդի անվանում, բնակության հասցե, հեռախոսահամարներ կամ կապի այլ միջոցներ):

- 6.12 Անանուն կամ կեղծված տվյալներով Դիմումները համարվում են անվավեր և համապատասխան մակագրությամբ պահպանվում Քարտուղարությունում:
- 6.13 Այն դեպքում, երբ բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:
- 6.14 Սույն կարգի դրույթների խախտման համար մեղավոր պաշտոնատար անձինք պատասխանատվության են ենթարկվում ՀՀ օրենսդրությանը և Բանկի ներքին կարգերին համապատասխան:

7. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

№	ՀԱՎԵԼՎԱԾԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ	ՆՈՒՑՆԱԿԱՆԱՑՈՒՑԻԶԸ
1	«Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ	R/DZ/0/K050.1/24.12.2021/11
2	«Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման» հայտ	R/DZ/0/K050.2/24.12.2021/11
3	«Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման» ստացական	R/DZ/0/K050.3/24.12.2021/11