

Հաստատված է՝

«ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի
Տնօրինության 12.05.2008թ.
թիվ 14-Լ որոշմամբ

**«ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ»
ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ
ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ 3

2. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ՀԱՐՅՈՒՄՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄ 3

3. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ՀԱՐՅՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԿԱՐԳ 4

5. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ՀԱՐՅՈՒՄՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԿԱՐԳԸ 4

6. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ՀԱՐՅՈՒՄՆԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ 5

7. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ՀԱՐՅՈՒՄՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԿԱՐԳԻ ՀՄԿՈՂՈՒԹՅՈՒՆ 5

Հավելված 1 7

Հավելված 2 8

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1. Սույն ընթացակարգը սահմանում է «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի (այսուհետ՝ Բանկ) հաճախորդների (այսուհետ՝ Հաճախորդ) կողմից արժեթղթերի շուկայում մասնագիտացված ծառայությունների առնչությամբ բողոքների ներկայացման և քննարկման կարգը:
- 1.2. Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների և/կամ հարցումների քննարկման նպատակն է Բանկի կողմից Հաճախորդին ներդրումային ծառայությունների մատուցման ընթացքում տեղի ունեցած կամ հնարավոր խախտումների և դրանց հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացումը, ինչպես նաև պահանջվող տեղեկատվության ներկայացումը Հաճախորդին օրենքով և/կամ Բանկի ներքին ակտերով նախատեսված դեպքերում և կարգով:
- 1.3. Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների և/կամ հարցումների քննարկումն իրականացվում է ՀՀ օրենսդրությամբ և սույն ընթացակարգով սահմանված կարգով:
- 1.4. Սույն ընթացակարգով սահմանված կարգով ներկայացված բողոքներն ու հարցումները ենթակա են պարտադիր քննարկման:
- 1.5. Սույն ընթացակարգի իմաստով՝
 - 1.5.1. **բողոք**՝ Հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացված գրավոր դիմում, որը ենթադրում է Բանկի աշխատակցի կողմից Հաճախորդի՝ օրենքով նախատեսված իրավունքների և/կամ շահերի խախտումը,
 - 1.5.2. **հարցում**՝ Հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացված գրավոր դիմում, որը ենթադրում է որոշակի տեղեկատվության ստացում, որի տրամադրումը Հաճախորդին նախատեսված է օրենքով ու Բանկի ներքին ակտերով,
 - 1.5.3. **Պատասխանատու աշխատակից**՝ Բանկի համապատասխան աշխատակից, որի պարտականությունների մեջ մտնում է Հաճախորդների կողմից բողոքների և հարցումների ընդունումը,
 - 1.5.4. **Ներքին աուդիտ**՝ Բանկի կառուցվածքային ստորաբաժանում, որն իրականացնում է ներքին վերահսկողությունը:
 - 1.5.5. **Իրավասու աշխատակից**՝ Ներքին աուդիտի համապատասխան աշխատակից, որին տրամադրվում է Հաճախորդի բողոքը և/կամ հարցումը:
- 1.6. Բողոքների և հարցումների ներկայացման կարգի դրույթները ենթակա են պարտադիր կատարման Հաճախորդի համար՝ Բանկի կողմից ներդրումային ծառայությունների մատուցման շրջանակներում առաջացած վեճերի լուծման ընթացքում:

2. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ՀԱՐՑՈՒՄՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄ

- 2.1. Բողոքների և հարցումների ներկայացումն իրականացվում է գրավոր ձևով (հավելված 1):
- 2.2. Բողոքի և/կամ հարցման մեջ պետք է հստակ նշված լինի Հաճախորդի հարցման կամ բողոքի բնույթը, հաճախորդի տվյալները (անուն, ազգանուն, հայրանուն, բնակության վայր, իրավաբանական անձի դեպքում՝ լրիվ անվանումը և հասցեն, որով պետք է ուղարկվի հարցման և/կամ բողոքի պատասխանը): Առանց անվանման (իրավաբանական անձի լրիվ անվանման) և հասցեի (իրավաբանական հասցեի, բնակության վայրի) ներկայացված հարցումը կամ բողոքը ենթակա չէ քննարկման:
- 2.3. Հաճախորդների կողմից Բանկ ներկայացված բողոքները և/կամ հարցումները ենթակա են պարտադիր գրանցման բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյանում (այսուհետ՝ Գրանցամատյան), բողոքի և/կամ հարցման ընդունման գործառնական օրվա ընթացքում: Գրանցամատյանը պարունակում է հետևյալ տեղեկատվությունը՝
 - 2.3.1. բողոքի և/կամ հարցման գրանցման ամսաթիվը և ժամը,
 - 2.3.2. հերթական համարը,
 - 2.3.3. կրճատ բովանդակությունը,
 - 2.3.4. Հաճախորդի անվանումը (Ա.Ա.Հ. կամ լրիվ անվանումը),
 - 2.3.5. ամսաթիվը և ժամը, երբ բողոքը և/կամ հարցումը ներկայացվել է Բանկ,
 - 2.3.6. կառուցվածքային ստորաբաժանումը, որի քննարկմանն է ներկայացվել բողոքը և/կամ հարցումը,
 - 2.3.7. բողոքի և/կամ հարցման իրականացման մասին տեղեկատվություն՝

- 2.3.7.1. բողոքի և/կամ հարցման իրականացման ամսաթիվը,
- 2.3.7.2. հերթական համարը,
- 2.3.8. բողոքի և/կամ հարցման վերաբերյալ Հաճախորդին տրամադրված պատասխանի վերաբերյալ՝
 - 2.3.8.1. պատասխանի տրամադրման ձևը (առձեռն, էլեկտրոնային փոստով, ֆաքսով կամ Բանկի հետ համաձայնեցված կապի այլ միջոցով),
 - 2.3.8.2. պատասխանի տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակցի տվյալները:

3. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ՀԱՐՑՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԿԱՐԳ

- 3.1. Բողոքների և հարցումների ընդունումն ու գրանցումն իրականացվում է Պատասխանատու աշխատակցի կողմից: Ընդ որում բողոքի և/կամ հարցման պատճենը, ստորագրված Պատասխանատու աշխատակցի և Հաճախորդի կողմից, տրամադրվում է Հաճախորդին:
- 3.2. Ընդունված բողոքը և/կամ հարցումը սույն ընթացակարգով սահմանված ձևով գրանցվելուց հետո տրամադրվում է Իրավասու աշխատակցին:
- 3.3. Հաճախորդների բողոքները և/կամ հարցումները ընդունվում են յուրաքանչյուր աշխատանքային օր՝ Բանկի գործառնական ժամերի ընթացքում:

4. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ՀԱՐՑՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՄԵՐԺՈՒՄ

- 4.1. Բողոքների և/կամ հարցումների ընդունումը չի կարող մերժվել:
- 4.2. Բանկն իրավունք ունի Հաճախորդին բանավոր ներկայացնել Բանկի գործունեության վերաբերյալ պարզաբանումներ՝ համաձայնեցնելով Հաճախորդի հետ,
- 4.3. Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի՝ Բանկ ներկայացված բանավոր հարցումը՝ Պատասխանատու աշխատակցի կողմից դասվում է որպես բողոք կամ ենթադրում է տեղեկատվության տրամադրում, ապա Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է տեղեկացնել Հաճախորդին, որ վերջինս կարող է գրավոր ներկայացնել իր բողոքը և/կամ հարցումը:
- 4.4. Քննարկման չեն ներկայացվում Հաճախորդների կողմից ոչ պատշաճ կերպով Բանկ ներկայացված բողոքները և/կամ հարցումները, որի մասին Հաճախորդը տեղյակ է պահվում 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 4.5. Առանց անվանման (իրավաբանական անձի լրիվ անվանման) և հասցեի (իրավաբանական հասցեի) ներկայացված հարցումը և/կամ բողոքը ենթակա չէ քննարկման:

5. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ՀԱՐՑՈՒՄՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

- 5.1. Բողոքների և/կամ հարցումների քննարկման կարգը հանդիսանում է Բանկի կողմից ընդունված գործողությունների հաջորդականություն, որոնց կատարման նպատակով Ներքին աուդիտի աշխատակիցներն իրականացնում են հետևյալ քայլերը՝
 - 5.1.1. վերլուծում են բողոքը և/կամ հարցումը,
 - 5.1.2. կազմում են բողոքի և/կամ հարցման գրավոր պատասխանը համագործակցելով ներդրումային ծառայությունների մատուցման համար պատասխանատու ստորաբաժանումների հետ,
 - 5.1.3. Գործադիր տնօրենին են տրամադրում բողոքի և/կամ հարցման գրավոր պատասխանը:
- 5.2. Եթե բողոքի և/կամ հարցման մեջ կցված չեն (անհրաժեշտության դեպքում) փաստաթղթեր, որոնք անհրաժեշտ են բողոքի և/կամ հարցման քննարկման և համապատասխան որոշման կայացման համար, Պատասխանատու աշխատակիցը պահանջ է ներկայացնում Հաճախորդին, որում հնարավորության դեպքում նշվում է նաև առկա տեղեկատվության հիման վրա հնարավոր պատասխանը, նշելով համապատասխան փաստաթղթերի ներկայացման վերջնաժամկետը,
- 5.3. Մինչև 5.2 կետում նշված վերջնաժամկետը Հաճախորդի կողմից անհրաժեշտ փաստաթղթերը Բանկ չներկայացնելու դեպքում, Հաճախորդի բողոքը և/կամ հարցումն ուսումնասիրվում են

- առկա փաստաթղթերով, կամ անհնարինության դեպքում Հաճախորդին ուղարկվում է բողոքի
և/կամ հարցման հիմնավորված գրավոր մերժում,
- 5.4. Բանկի ներդրումային ծառայությունների մատուցման համար պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանումների ղեկավարները իրենց իրավասությունների շրջանակներում պարտավոր են՝
 - 5.4.1. իրականացնել բողոքների և/կամ հարցումների բազմակողմանի և օբյեկտիվ ուսումնասիրություն,
 - 5.4.2. Ներքին աուդիտի ղեկավարին ներկայացնել Հաճախորդների բողոքների և/կամ հարցումների ուսումնասիրության արդյունքները,
 - 5.4.3. մասնակցել բողոքների և/կամ հարցումների պատասխանների պատրաստման աշխատանքներին,
 - 5.4.4. պարբերաբար վերլուծել Հաճախորդների բողոքները և/կամ հարցումները, պարզելու և վերացնելու համար դրանց առաջացման պատճառներն ու հիմքերը:
 - 5.5. Բողոքի և/կամ հարցման ուսումնասիրության արդյունքում կազմվում է գրավոր պատասխան, որը պետք է պարունակի հիմնավորված և ամբողջական պատասխան Հաճախորդի ներկայացրած յուրաքանչյուր հարցադրմանը:
 - 5.6. Բանկը կարող է չիրականացնել բողոքի և/կամ հարցման ուսումնասիրություն, եթե մինչև Բանկի կողմից Հաճախորդին արված լրացուցիչ փաստաթղթերի մատուցման պահանջում նշված վերջնաժամկետը Հաճախորդի կողմից Բանկ չեն ներկայացվել համապատասխան փաստաթղթերը, կամ ներկայացված փաստաթղթերը չեն պարունակում նոր տեղեկություններ և, եթե տվյալ բողոքը և/կամ հարցումը ուսումնասիրելու համար Հաճախորդի կողմից նախկինում ներկայացված փաստաթղթերը բավարար չեն Հաճախորդին հիմնավորված և ամբողջական պատասխան տրամադրելու համար, որի մասին Հաճախորդը նախապես իրազեկվել է: Սույն կետով նախատեսված դեպքում Հաճախորդին ներկայացվում է գրավոր պատասխան առ այն, որ վերջինիս հարցադրումը ենթակա չէ կրկին ուսումնասիրման՝ հղում անելով, առկայության դեպքում, նախկինում տրամադրված տեղեկատվության հիման վրա Հաճախորդին տրված գրավոր պատասխանի վրա:

6. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ՀԱՐՑՈՒՄՆԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

- 6.1. Բողոքների և/կամ հարցումների պատասխանների տրամադրումը համապատասխան Հաճախորդներին իրականացնում է Պատասխանատու աշխատակիցը:
- 6.2. Բողոքի և/կամ հարցման պատասխանն ուղարկվում է կապի այնպիսի միջոցով, որը թույլ է տալիս ֆիքսել ուղարկման ամսաթիվը և ժամը, կամ էլ հանձնվում է Հաճախորդին առձեռն, որն էլ ստորագրում է համապատասխան ստացակամի վրա,
- 6.3. Բողոքի և/կամ հարցման պատասխանը կազմվում է ստանդարտ ձևով՝ վավերացված Բանկի Գործադիր տնօրենի կամ նման իրավասություններ ունեցող անձի կողմից (Հավելված 2):
- 6.4. Բողոքը և/կամ հարցումը ստանալուց հետո 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդին գրավոր պատասխան չտրամադրելու դեպքում Բանկը պարտավոր է Հաճախորդին տեղյակ պահել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու վերջինիս իրավունքի մասին և տրամադրել նրա հասցեն և հեռախոսահամարը:

7. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ՀԱՐՑՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆՆԱՐԿՄԱՆ ԿԱՐԳԻ ՀՄԿՈՂՈՒԹՅՈՒՆ

- 7.1. Բողոքների և/կամ հարցումների ուսումնասիրման նկատմամբ հսկողությունն իրականացնում է Բանկի Ներքին աուդիտը:
- 7.2. Ներքին աուդիտը, Բանկի՝ ներդրումային ծառայությունների մատուցման համար պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանումների հետ համատեղ իրականացնում է՝
 - 7.2.1. բողոքների և/կամ հարցումների վերլուծություն և ընդհանրացում,
 - 7.2.2. մշակում է ընթացակարգեր, որոնք ուղղված են բողոքների և/կամ հարցումների հետ առնչվող աշխատանքների բարելավմանը,

- 7.2.3. Բանկի Գործադիր տնօրենին է ներկայացնում առաջարկություններ՝ Հաճախորդների բողոքների և/կամ հարցումների ուսումնասիրությունների արդյունքներով:
- 7.3. Ներքին աուդիտի ղեկավարը կամ նրա կողմից լիազորված աշխատակիցը պարտավոր է՝
- 7.3.1. ամեն օր ստուգել Գրանցամատյանը,
 - 7.3.2. վերլուծել Հաճախորդներից ստացված յուրաքանչյուր բողոքը կամ հարցումը,
 - 7.3.3. ստուգել Բանկի աշխատակիցների կողմից վերջիններիս պաշտոնական հրահանգների, օրենքի պահանջների պատշաճ կատարումը հաճախորդների կողմից ստացված բողոքների և/կամ հարցումների քննարկման ժամանակ,
 - 7.3.4. ստուգել բողոքների և/կամ հարցումների քննարկման ժամանակ Հաճախորդների շահերի գերակայության ապահովումը Բանկի և վերջինիս աշխատակիցների շահերի նկատմամբ,
 - 7.3.5. ստուգել բողոքների և/կամ հարցումների կատարման ժամկետների պահպանումը,
 - 7.3.6. ստուգել բողոքների և/կամ հարցումների պատասխանների գրանցման առկայությունը և ճշտությունը Գրանցամատյանում,
 - 7.3.7. Բանկի Գործադիր տնօրենին զեկուցել բողոքների և/կամ հարցումների քննարկման ընթացակարգերի բոլոր խախտումների վերաբերյալ:

Հավելված 1

ԲՈՂՈՔ/ՀԱՐՅՈՒՄ /--/--/

Հաճախորդի տվյալներ՝
ԱԱՀ
դեպո հաշվի համար
դրամային հաշվի համար

ԲՈՂՈՔԻ/ՀԱՐՅՄԱՆ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ

բողոքի/հարցման ներկայացման ամսաթիվ

Բանկի նշումներ

ընդունված է /--/--/----/

(ընդունողի ստորագրություն)

Հավելված 2

ԲՈՂՈՔԻ/ՀԱՐՑՄԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆ

Հաճախորդի տվյալներ՝
ԱԱՀ
դեպո հաշվի համար
դրամային հաշվի համար

Սույնով Ձեզ ենք ներկայացնում Ձեր կողմից /--/--/--/ «Արմավիսբանկ» ՓԲԸ ներկայացված հարցմանը/բողոքի պատասխանը:

Ընդհանուր տեղեկատվություն՝

Եզրակացություն՝

Կատարող
