

Հաստատված է ի փոփոխումն «Վարչության» 2021թ. ապրիլի 08-ի թիվ 01/025-196 Լ որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների կարծիքների, հարցումների, բողոքարկումների և բողոքների (պահանջների) ներկայացման և քննության կանոնների ընթացակարգի» (PR-160.0.02) Վարչության 2023թ.դեկտեմբերի 07-ի թիվ 01/093-573 Լ որոշմամբ Ուժի մեջ է՝ 12.12.2023թ.-ից



Ardshinbank

RU-1944.1.01

Հաճախորդների բողոք-պահանջների և բողոքարկումների ներկայացման և քննության կանոններ

ԵՐԵՎԱՆ – 2023

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

1. Սահմանումներ և հապավումներ -----	3
2. Ընդհանուր դրույթներ-----	4
3. Բողոք-պահանջների ուսումնասիրում -----	6
4. Բողոքարկումների ուսումնասիրում -----	9

1. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

«Բանկ»՝ «Արդշինբանկ» ՓԲԸ,

«Հաճախորդ»՝ ՀՀ ռեզիդենտ կամ ոչ ռեզիդենտ իրավաբանական անձ, ԱՁ կամ ֆիզիկական անձ, ով Բանկի ծառայություններից օգտվելու նպատակով առցանց կամ Բանկի տարածքում դիմել է իր կողմից նախընտրած ծառայությունը/ծառայությունները ձևակերպելու կամ ակտիվացնելու համար, միկրոձեռնարկատիրության սուբյեկտ, որն օգտվում է Բանկի ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար, ինչպես նաև պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած անձ, բացառությամբ հարցում և/կամ կարծիք ներկայացնելու դեպքերի, որի ժամանակ դիմողը կարող է հանդիսանալ ցանկացած անձ,

«Բողոք-պահանջ»՝ Հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և միաժամանակ պարունակում է գույքային (ֆինանսական) պահանջ, ինչպես

նաև «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ կամ դրա հետ կապված պահանջ, որի դեպքում բողոքը կարող է նաև լինել ոչ գույքային բնույթի: Բողոք-պահանջը ենթադրում է Բանկի կողմից պարտադիր պատասխան, և ուսումնասիրվում է Բանկի կողմից, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին: Ընդ որում, սույն կետի իմաստով, Հաճախորդի կողմից Բանկին բողոքի ներկայացում է համարվում նաև այն, երբ Հաճախորդի համաձայնությամբ այդ բողոքը ներկայացվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով,

«Բողոքարկում»՝ Հաճախորդի քարտային հաշվով կատարված գործարքների հետ անհամաձայնության դեպքում բողոքարկման հայտով Բանկ ներկայացվող տեղեկատվություն, ընդ որում, դիտարկվում և ուսումնասիրվում են բոլոր հաճախորդների հայտերը, որը ենթադրում է Բանկի կողմից պարտադիր պատասխան, և

ուսումնասիրվում է Բանկի կողմից, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին,

«**Պատասխանատու աշխատակից**»՝ Բանկի մասնաճյուղի (ՀՍՎ-ի) կառավարիչ, ՀՄԲ պետ կամ ֆինանսական խորհրդատու աշխատակից, ով պատասխանատու է բողոք-պահանջի և հարցման ընդունման համար, ինչպես նաև Բանկի Չանգերի կենտրոնով առաջնային ուսումնասիրություն անցնող դիմումների դեպքում՝ Բանկի Չանգերի կենտրոնի աշխատակից,

«**ՏՀՀ (Հաշտարար)**»՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված ֆինանսական համակարգի հաշտարար:

2. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

2.1 Հաճախորդները Բանկին հասցեագրված իրենց Բողոք-պահանջները և Բողոքարկումները ներկայացնում են ստորև նշված եղանակներով.

- **Էլեկտրոնային**- Բանկի պաշտոնական էլեկտրոնային հասցեներին ուղարկելու միջոցով (ashb@ardshinbank.am, mbanking@ardshinbank.am, distance@ardshinbank.am office@ardshinbank.am)
- **Չանգ**- Բանկի Չանգերի կենտրոնի 012222222 հեռախոսահամարին զանգահարելու միջոցով
- **Բանկի պաշտոնական կայքէջ**- Բանկի պաշտոնական www.ardshinbank.am կայքի Հետադարձ կապ բաժնի միջոցով
- **Թղթային**
 - ✓ Առձեռն՝ Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ կամ գլխամասային գրասենյակ ներկայացնելու միջոցով

✓ **Փոստային առաքմամբ՝** 0015, ք. Երևան, Գրիգոր Լուսավորչի 13 հասցեին գրություն ուղարկելու միջոցով,

- **Մոբայլ հավելված-** Բանկի Մոբայլ բանկինգ հավելվածի «Կապ բանկի հետ» բաժնի միջոցով
- **Սոցիալական ցանցեր-** Սոցիալական ցանցերում Բանկին հաղորդագրություն ուղարկելու միջոցով
- **ՖՀՀ-** Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի միջոցով

2.2 Ընդ որում, Հաճախորդի կողմից ներկայացված հարցումը/բողոք-պահանջը ենթակա է ուսումնասիրման և պարտադիր գրավոր պատասխանի ներկայացման, եթե այն ներառում է առնվազն հաճախորդի անունը, ազգանունը (անվանումը), նրա հետադարձ կապի միջոցները (այդ թվում՝ բնակության վայրը և հեռախոսահամար) և հաճախորդի նույնականացման տվյալները (ֆիզիկական անձ հաճախորդի դեպքում՝ անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալներ և/կամ հանրային ծառայության համարանիշ, իրավաբանական անձ հաճախորդի դեպքում՝ ՀՎՀՀ և/կամ պետական գրանցման համար), թղթային եղանակով

ներկայացվելու դեպքում նաև ստորագրությունը, ինչպես **նաև բողոքի նկարագրությունը: Նշված** վավերապայմաններին չբավարարող բողոքը չի հանդիսանում կանոնակարգ 8/04-ի պահանջներին համապատասխան ներկայացված բողոք-պահանջ անկախ Բանկի կողմից պատասխան ներկայացնելու հանգամանքից: **2.3** Բողոք-պահանջը/բողոքարկումը կարող է ընդունվել բացառապես այն հաճախորդից (լիազորված անձից), որին մատուցված ծառայությունների հետ է կապված տվյալ պահանջը:

2.4 Պատասխան նամակը Հաճախորդին ուղարկվում/տրամադրվում է.

- էլեկտրոնային եղանակով՝ միաժամանակ այն էլեկտրոնային հասցեին, որը գրանցված է Հաճախորդի կողմից Բանկին տրամադրված տվյալներում և այն էլեկտրոնային հասցեին, որից ստացվել է Հաճախորդի գրությունը: Եթե Հաճախորդի տվյալներում էլեկտրոնային փոստի հասցե առկա չէ և Հաճախորդը գրությունը ուղարկել է այլ էլեկտրոնային հասցեից, ապա տվյալ էլեկտրոնային

հասցեին բանկային գաղտնիք պարունակող տեղեկատվությամբ պատասխան գրություն չի ուղարկվում:

➤ փոստային կապի միջոցով, եթե Հաճախորդը գրությունը ներկայացրել է թղթային եղանակով՝ փոստային կամ անձամբ, կամ էլեկտրոնային եղանակով ուղարկված գրության մեջ Հաճախորդը նշել է պատասխանը փոստային եղանակով ստանալու իր ցանկության մասին: Տվյալ դեպքում պատասխանը ուղարկվում է Հաճախորդի հետ կնքված պայմանագրերի շրջանակներում տրամադրված բնակության (փոստային) հասցեով, իսկ Հաճախորդի դիմումում այլ հասցե նշված լինելու դեպքում՝ տվյալ հասցեին:

➤ առձեռն, եթե գրության մեջ Հաճախորդը նշել է պատասխանն առձեռն ստանալու մասին:

3. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՌԻՍՈՒՄՆԱՍԻՐՈՒՄ

3.1 Սույն կանոնների 2.2. կետի սահմանմանը բավարարող և սույն կանոնների 2.1 կետով սահմանված կարգով ներկայացված Բողոք-պահանջները ուսումնասիրվում են Բանկի կողմից:

3.2 Բանկում բողոք-պահանջ ներկայացնելու կարգի և բողոք-պահանջի հետագա ընթացքի վերաբերյալ Հաճախորդները տեղեկատվություն են ստանում Բանկի պաշտոնական կայքէջից, ինչպես նաև Բանկ այցելելով՝ Պատասխանատու աշխատակցի կամ Բանկի սպասարկման սրահներում տեղադրված տեղեկատվական վահանակներում զետեղված նյութերից և Բանկի Զանգերի կենտրոնից:

3.3 Բանկի սպասարկման սրահները կահավորված են տեղեկատվական վահանակներով, որտեղ փակցված են «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» (FO-1944.1.02.02) թերթիկը և «Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձևը» (FO-1944.1.02.01), սույն կանոնները, որոնց օրինակները

տրամադրվում են նաև Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն հայտնաձ հաճախորդին: Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն հայտնաձ հաճախորդներին իրենց կողմից բողոք-պահանջ ներկայացվելու կարգի և դրա հետագա ընթացքի վերաբերյալ ամբողջական տեղեկատվություն է տրամադրում մասնաճյուղի (գլխամասային գրասենյակի) Պատասխանատու աշխատակիցը:

3.4 Հաճախորդներն իրենց բողոք-պահանջները կարող են ներկայացնել Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ կամ Բանկի գլխամասային գրասենյակ՝ անկախ նրանից, թե բողոք-պահանջը Բանկի որ մասնաճյուղի (գլխամասային գրասենյակի) սպասարկման արդյունքում է առաջացել:

3.5 Եթե Բանկի կողմից տրված տեղեկատվության և խորհրդատվության արդյունքում Հաճախորդը ցանկանում է Բանկին ներկայացնել բողոք-պահանջ, ապա այն ներկայացվում է սույն Կանոնների **Error! Reference source not found.** կետով նկարագրված եղանակներից մեկով:

3.6 Բանկի տարածքում ներկայացված բողոքի հիման վրա Պատասխանատու աշխատակիցը լրացնում է «Բողոք-

պահանջի լրացման թերթիկի ձև»-ը (FO-1944.1.02.01), որին, հաճախորդի ցանկության դեպքում, կարող է ազատ ոճով գրված գրություն կցվել:

3.7 Բողոք-պահանջը համարվում է պատշաճ ներկայացված և ընդունված, եթե

- Թղթային եղանակով ներկայացվելու դեպքում այն ստորագրվել է Հաճախորդի կողմից և Հաճախորդը ստացել է լրացված «Հաճախորդի բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի» (FO-1944.1.02.01) պատճենը,
- Էլեկտրոնային եղանակով ներկայացվելու դեպքում նույն եղանակով, ոչ ուշ քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Բանկը Հաճախորդին ուղարկում է բողոքը սանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական): Ընդ որում, տվյալ աշխատանքային օրվա ժամը 13:00-ից հետո բողոք-պահանջը էլեկտրոնային եղանակով ներկայացվելու դեպքում, այն համարվում է ներկայացված հաջորդ աշխատանքային օրը,
- Փոստային առաքմամբ ուղարկված բողոք պահանջների դեպքում որպես դրա ուղարկման հիմք համարվում է նամակի ուղարկման անդորրագիրը: Ընդ

որում, Բանկի կողմից փոստային առաքմամբ ստացված բողոք-պահանջի ստացման ամսաթիվ է համարվում այն՝ Բանկ մուտքագրելու ամսաթվի հաջորդ աշխատանքային օրը,

➤ Հաշտարարի միջոցով ստանալու դեպքում, ոչ ուշ քան հաջորդ աշխատանքային օրը, բողոքում նշված էլեկտրոնային հասցեին Բանկը Հաճախորդին ուղարկում է բողոքը սանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական): Ընդ որում, տվյալ աշխատանքային օրվա ժամը 13:00-ից հետո բողոքը էլեկտրոնային եղանակով ներկայացվելու դեպքում, այն համարվում է ներկայացված հաջորդ աշխատանքային օրը:

3.8 Հաճախորդին ուղղվող պատասխան նամակն արտահայտում է Բանկի հստակ որոշումը Հաճախորդի բողոք-պահանջը բավարարելու, մասնակի բավարարելու կամ մերժելու մասին, պարունակում է Բանկի որոշման պատճառաբանությունը, ուսումնասիրող մասնագետի տվյալները (անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի

միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե), ինչպես նաև տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի՝

➤ քննության արդյունքների վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել նշված անձին (մասնագետին),

➤ գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան, Հաշտարարին (եթե հաճախորդի բողոք պահանջը բավարարում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա պահանջներին ներկայացվող պայմաններին), ՀՀ կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ (եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն):

➤ գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իրավունք ունի Հաշտարարին դիմել վեցամսյա ժամկետում սկսած այն օրվանից, երբ Հաճախորդը ստացել է Բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը, եթե Հաճախորդի բողոք-

պահանջը բավարարում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա պահանջներին ներկայացվող պայմաններին:

3.9 Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից ֆիզիկական անձ Հաճախորդին տրամադրվում է նաև «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» թերթիկը (FO-1944.1.02.02):

3.10 Հաճախորդի կողմից չստացված պատասխանը ստանալու համար Հաճախորդը կարող է դիմել Բանկի գլխամասային գրասենյակ՝ սկսած դիմումը Բանկ մուտք լինելու ամսաթվից 15 աշխատանքային օր հետո:

4. ԲՈՂՈՔԱՐԿՈՒՄՆԵՐԻ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՈՒՄ

4.1 Վճարային քարտով կամ դրա վավերապայմանների կիրառմամբ ցանկացած գործարքի կատարման արդյունքում խնդիրների առաջացման դեպքում (այդ թվում՝ ավել գանձված գումարներ, չառաքված կամ չտրամադրված ապրանքներ կամ ծառայություններ, առաքված ապրանքների անհամապատասխանություն և այլն) քարտապանը կարող է սահմանված կարգով դիմել Բանկին գործարքի բողոքարկման համար, եթե խնդիրը անմիջապես առևտրի և սպասարկման կետի հետ լուծելու բոլոր հնարավոր միջոցներն ու տարբերակները սպառված են:

4.2 Բողոքարկման հայտը հաճախորդը կարող է ներկայացնել սույն Կանոնների 2.1. կետով նկարագրված եղանակներով:

4.3 Մինչև Բողոքարկման հայտն ընդունելը սպասարկող մասնագետը իրականացնում է հաճախորդի նույնականացում անձը հաստատող փաստաթղթի հիման վրա, իսկ էլեկտրոնային եղանակով և Բանկի Զանգերի կենտրոն ներկայացնելու դեպքում՝ Բանկում սահմանված ներքին իրավական ակտերով նախատեսված հեռակա նույնականացման համար անհրաժեշտ գործողություններ:

4.4 «Բողոքարկման հայտի» լրացման թերթիկին (FO-670.0.01-01) կարող է հաճախորդի ցանկության դեպքում ազատ ոճով գրված գրություն կցվել:

4.5 Եթե հաճախորդը Բանկ է ներկայացնում արդեն լրացված գրություն (Բանկի սահմանված ձևից տարբերվող), ապա այն ընդունվում է Պատասխանատու աշխատակցի կողմից, որից հետո Պատասխանատու աշխատակիցը լրացնում է «Բողոքարկման հայտի» թերթիկի ձևը (FO-670.0.01-01) անհրաժեշտ հարցերը հաճախորդի հետ քննարկելուց հետո և ներկայացնում է Հաճախորդի ստորագրմանը՝ ի հավաստումն բողոքարկման հայտի ընդունման՝ կցելով հաճախորդի ներկայացրած գրությունը :

4.6 Բողոքարկման հայտը համարվում է պատշաճ ներկայացված և ընդունված, եթե

- առձեռն ներկայացվելու դեպքում այն ստորագրվել է Հաճախորդի կողմից և Հաճախորդը ստացել է «Բողոքարկման հայտի» (FO-670.0.01-01) պատճենը,
- էլեկտրոնային եղանակով ներկայացվելու դեպքում նույն եղանակով, ոչ ուշ քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Հաճախորդը Բանկից ստանում է բողոքարկման հայտը

ստանալու փաստը հավաստող գրություն(ստացական): Ընդ որում, տվյալ աշխատանքային օրվա ժամը 13:00-ից հետո բողոքարկումը էլեկտրոնային եղանակով ներկայացվելու դեպքում, այն համարվում է ներկայացված հաջորդ աշխատանքային օրը:

4.7 Բողոքարկման հայտի ուսումնասիրման գործընթացը և արդյունքների մասին բողոքարկման հայտ ներկայացրած Հաճախորդին պատասխանի տրամադրումն իրականացվում է համաձայն սույն կանոնների, միջազգային վճարահաշվարկային համակարգերի կանոններով:

4.8 Հաճախորդին ուղղվող վերջնական պատասխան նամակն արտահայտում է Բանկի հստակ որոշումը Հաճախորդի բողոքարկման հայտը բավարարելու, մասնակի բավարարելու կամ մերժելու մասին, պարունակում է Բանկի որոշման պատճառաբանությունը, ուսումնասիրող մասնագետի տվյալները (անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե), ինչպես նաև տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի՝

➤ քննության արդյունքների վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել նշված անձին (մասնագետին),

➤ գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան, Հաշտարարին (եթե հաճախորդի բողոք պահանջը բավարարում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա պահանջներին ներկայացվող պայմաններին), ՀՀ կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ (եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն),

➤ գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդը իրավունք ունի Հաշտարարին դիմել վեցամսյա ժամկետում սկսած այն օրվանից, երբ հաճախորդը ստացել է Բողոքարկման հայտի վերջնական պատասխանը, եթե հաճախորդի բողոքարկման հայտը բավարարում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա պահանջներին ներկայացվող պայմաններին:

4.9 Բողոքարկման հայտը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից ֆիզիկական անձ Հաճախորդին տրամադրվում է նաև «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» թերթիկը (FO-1944.1.02.02):