

**«ՀԱՅԷԿՈՆՈՄԲԱՆԿ» ԲԲԸ**

**Բանկի դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթաց**



- Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից Բանկի դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ:
- Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը ներառում է բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների տրամադրումը, հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և Բանկի կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը:

**ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻՆ**

➤ Բանկի ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ գլխավոր գրասենյակում կամ մասնաճյուղում պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

➤ Բանկի պատասխանատու աշխատակիցը՝ տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, Բանկում բողոք-պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին

տրամադրում է Հաճախորդների վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոք-պահանջների քննության՝ Բանկի ներքին կանոնները և Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձևը:

Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջի ՀԱՅՏԸ:

**ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՑՐԵՔ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆԵՔ ՍՏԱՑԱԿԱՆԸ**

**Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.**



Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային հասցեով (ՀՀ 0002, ք. Երևան, Ամիրյան 23/1): Հայտը ներկայացնելիս Բանկից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:

**Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.**



Բանկը ուսումնասիրում է բողոք-պահանջը և որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:



**Բողոք-պահանջի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին**

Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Բանկը ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան:

Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝ Բանկի հստակ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել), թե բողոք-պահանջի քննության արդյունքը ի՞նչ փաստերի վրա է հիմնվում, բողոք-պահանջի քննության գործընթացի համար պատասխանատու ստորաբաժանման և (կամ) անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ում կարող եք դիմել նաև բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում, ինչպես նաև այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պատշապանելու համար ինչ միջոցառումներ կարող է ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին:

Գրավոր պատասխանը Ձեզ կներկայացվի Ձեր կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով:

**ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ**

Ծանոթացեք Բանկի կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք Պատասխանում նշված անձի հետ:

**ՔԱՅԼ 4. ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵՁՉԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ**

*Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Բանկի կողմից պատասխան չեք ստացել կամ բավարարված չեք բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանով, Դուք իրավունք ունեք պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին :*



**Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ**

Հաշտարար՝ .....

Գտնվելու վայրը՝ .....

Հեռ.՝ .....

Էլ. հասցե՝ .....

Ֆաքս՝ .....

Կայք՝ .....