

ՆՊԱՏԱԿԸ

«ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ հաճախորդների բողոքների քննարկման ընթացակարգի (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) նպատակն է սահմանել «ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) հաճախորդների կողմից Բանկի դեմ ներկայացրած մասնավոր իրավահարաբերություններից բխող բողոքների քննության, ֆինանսական ոլորտում հաճախորդների իրավունքների և շահերի պաշտպանության, նրանց պահանջների արագ և արդյունավետ քննարկման, Բանկի նկատմամբ հանրության վստահության բարձրացման գործընթացը:

ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ

Սույն ընթացակարգը կիրառվում է Բանկի կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումների կողմից:

ԱՌՆԳՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ

«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենք	
«Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ Կանոնակարգ 8/04» հաստատելու մասին ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 28.07.2009թ. թիվ 225-Ն որոշում	
Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք	eFO 81-00-11
Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձև	eFO 81-00-13
Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման ստացական	eFO 81-00-14
Հաճախորդի կողմից էլեկտրոնային փոստով բողոքի ներկայացման ստացական	eFO 81-00-15
Բողոքների վերաբերյալ հաշվետվություն	eFO 81-00-03

ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Օրենք՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքը.

Ֆինանսական համակարգի հաշտարար՝ Օրենքով և սույն ընթացակարգով վերապահված լիազորություններն իրացնելու միջոցով հաճախորդների կողմից Բանկի դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ.

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ՝ (այսուհետ՝ Գրասենյակ)՝ ոչ առևտրային կազմակերպություն, որի հիմնական խնդիրն է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գործունեությանն օժանդակելը և ֆինանսական բնագավառի վերաբերյալ սպառողներին իրազեկելը.

Հաճախորդ՝ ֆիզիկական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում՝ Բանկին պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած անձ, որը ներկայացրել է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների կամ ապահովման միջոցի հետ կապված պահանջ.

Անհապ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու պահին, Հայաստանի Հանրապետության հարկային օրենսգրքի համաձայն, միկրոձեռնարկատիրության սուբյեկտ համարվող անձ, բացառությամբ Օրենքով նախատեսված Կազմակերպությունների.

Բողոք՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն՝ Հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ձևով ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների կամ ապահովման միջոցի հետ և պարունակում է գույքային, իսկ «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության



մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ կամ դրա հետ կապված պահանջների դեպքում՝ նաև ոչ գույքային բնույթի պահանջ.

Կողմեր՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը պահանջ ներկայացրած Հաճախորդը և Բանկը, որի դեմ ներկայացվել է պահանջը.

Պատասխանատու աշխատակից՝ Բանկի կենտրոնական գրասենյակում՝ Հաճախորդի փորձի ուսումնասիրման բաժնի պետ, ով պատասխանատու է Բանկում բողոքների կառավարման գործընթացի համար և մասնաճյուղերում՝ կառավարիչներ, ովքեր պատասխանատու են մասնաճյուղերում հաճախորդների կողմից Բողոքների ընդունման, ուսումնասիրման, վերջիններիս անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող փաստաթղթերի և տեղեկությունների հավաքագրման և Օրենքով ու սույն ընթացակարգով սահմանված պարտականությունների իրականացման համար:

ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

ԳԼՈՒԽ 1. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ

1.1. Հաճախորդն իրավունք ունի դիմելու Բանկին՝ անկախ այն հանգամանքից, թե նման իրավունք Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքված պայմանագրով նախատեսված է, թե ոչ: Բանկին դիմելու Հաճախորդի իրավունքը սահմանափակող համաձայնությունը կամ պայմանն առ ոչինչ է:

1.2. Բանկը պարտավոր է քննարկել Հաճախորդի Բողոքը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

1.3. Հաճախորդը համարվում է Բանկին բողոք-պահանջ ներկայացրած նաև այն դեպքում, երբ հաճախորդի համաձայնությամբ հաճախորդի բողոք-պահանջը ներկայացրել է Գրասենյակը: Բանկին Գրասենյակի միջոցով հաճախորդի բողոք-պահանջների ներկայացման կարգը սահմանում է Գրասենյակի հոգաբարձուների խորհուրդը: Այդ կարգը հրապարակվում է Գրասենյակի պաշտոնական ինտերնետային կայքում:

1.4. Բանկի կողմից պահանջն ընդունելու, քննելու և որոշում կայացնելու կապակցությամբ Հաճախորդից որևէ վճար չի գանձվում:

1.5. Հաճախորդների Բողոքներն ընդունվում են ինչպես առձեռն՝ Բանկի կենտրոնական գրասենյակում կամ Բանկի մասնաճյուղերում աշխատակիցների կողմից, այնպես էլ էլեկտրոնային փոստով՝ Հաճախորդի կողմից Բողոքը Բանկի էլեկտրոնային հասցեին, այն է՝ acba@acba.am, ուղարկելու միջոցով կամ փոստով: Ընդ որում՝ հաճախորդների բողոքների ընդունման և քննման գործառույթը չի կարող իրականացվել այն աշխատակցի կողմից, ով անմիջականորեն ներգրավված է եղել հաճախորդներին ծառայությունների մատուցման գործում:

1.6. Մասնաճյուղի ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի Բողոքը կամ ում Հաճախորդը հայտնել է Բողոք ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն):

1.7. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ.

- 1) Հաճախորդը Բողոքը կարող է ներկայացնել գրավոր՝ առձեռն, փոստով, կամ էլեկտրոնային փոստով Բանկի էլեկտրոնային հասցեին՝ acba@acba.am-ին, ուղարկելու միջոցով,
- 2) Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն ընթացակարգի պատճենը:

1.8. Պատասխանատու աշխատակիցը Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին տրամադրում է՝

- 1) Բանկի կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ [eFO 81-00-11](#),
- 2) Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը՝ [eFO 81-00-13](#):

1.9. Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում մասնաճյուղում Պատասխանատու աշխատակիցը, իսկ Բանկի կենտրոնական գրասենյակում Գլխավոր գործադիր տնօրենի աշխատակազմի աշխատակիցը, Հաճախորդին տրամադրում է ստացական [eFO 81-00-14](#), իսկ էլեկտրոնային փոստով ստանալու դեպքում Բանկը Հաճախորդի էլեկտրոնային հասցեին է ուղարկում ստացական [eFO 81-00-15](#), որոնցով հավաստվում է Բողոքը ստանալու փաստը:

1.10. Բողոքը Գրասենյակի միջոցով ստանալու և պատասխանն էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում, Բանկը բողոքը ստանալուց հետո ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը հաճախորդի՝ Բանկին հայտնի կամ Գրասենյակի միջոցով ստացված բողոքում նշված էլեկտրոնային հասցեին է ուղարկում Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող Հաճախորդի կողմից էլեկտրոնային փոստով Բողոքի ներկայացման ստացականը՝ [eFO 81-00-15](#): Ընդ որում՝ այս դեպքում ստացականում նշվում է նաև Բողոքի նույնականացման (մուտքագրվող գրության) հերթական համարը:

1.11. Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացվող Բողոքի հայտը [eFO 81-00-13](#) պետք է կազմվի Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենի անունով, գրավոր և ներառի՝

1) Հաճախորդի անունը, ազգանունը (անվանումը).

2) Հաճախորդի բնակության/գտնվելու վայրի հասցեն և նրա հետադարձ կապի միջոցները (օրինակ՝ էլեկտրոնային փոստ, հեռախոսահամար).

3) գույքային պահանջի չափը (առկայության դեպքում).

4) Բողոքի բովանդակությունը (հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը).

5) Բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը և տարին.

6) անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ հաճախորդի դեպքում՝ հարկային մարմնի կողմից տրված տեղեկանք Բանկին դիմելու պահին, Հայաստանի Հանրապետության հարկային օրենսգրքի համաձայն, իր՝ միկրոձեռնարկատիրության սուբյեկտ համարվելու վերաբերյալ.

7) Հաճախորդի, իսկ իրավաբանական անձ հաճախորդի դեպքում՝ ընկերության անունից հանդես գալու լիազորություն ունեցող անձի ստորագրությունը:

1.12. Բողոքը կարող է ստորագրել Հաճախորդի ներկայացուցիչը: Այդ դեպքում պահանջին պետք է կցվի ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագիրը, ինչպես նաև հաճախորդի ներկայացուցչի անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը:

1.13. Հաճախորդների բանավոր Բողոքը Բանկի կենտրոնական գրասենյակում, մասնաճյուղերում կամ հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում աշխատակիցները բանավոր ներկայացնում են սույն ընթացակարգի 1.7 կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն ընթացակարգի 1.8 կետով սահմանված տեղեկատվությունը:

1.14. Բողոքն էլեկտրոնային փոստով acba@acba.am հասցեով ստանալուց հետո Գլխավոր գործադիր տնօրենի աշխատակազմը ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը՝ մինչև ժամը 13:00-ն, այն ուղարկում է Իրավաբանական վարչության law.businessprocesses@acba.am էլեկտրոնային հասցեին, իսկ վերջինս էլ, այն ստանալով, ոչ ուշ, քան Բողոքը Բանկի կողմից ստանալուց հետո հաջորդ աշխատանքային օրը՝ ժամը 18:00-ն, հաճախորդին, այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացվել է Բողոքը, ուղարկում է Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող Հաճախորդի կողմից էլեկտրոնային փոստով Բողոքի ներկայացման ստացականը՝ [eFO 81-00-15](#):

1.15. Այն դեպքում, երբ Բողոքն էլեկտրոնային փոստով ստացվել է Բանկի այլ էլեկտրոնային փոստի հասցեներով, ապա տվյալ հասցեի պատասխանատուն Բողոքը ստանալուց հետո այն անմիջապես ուղարկում է acba@acba.am հասցեով, որից հետո գործընթացն իրականացվում է սույն ընթացակարգի 1.13 կետով սահմանված կարգով:

1.16. Հաճախորդների կողմից ներկայացված բանավոր բողոքները դիտարկվում են որպես վերջիններիս կողմից ներկայացված դիտողություններ և դրանց քննարկումն իրականացվում է համաձայն «ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների վերլուծության և քննարկման ընթացակարգի՝ [ACBA 72 PR 21](#):

ՎՈՒԽ 2. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

2.1. Մասնաճյուղերում ընդունված Բողոքները, եթե դրանք համապատասխանում են սույն ընթացակարգով տրված «Բողոք»-ի սահմանմանը, դիտարկվում են որպես Բողոք՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից: Ստացված Բողոքները ստացման օրը Պատասխանատուների կողմից լուսապատճենվում և ուղարկվում են Գլխավոր գործադիր տնօրենի աշխատակազմ՝ ceostaff@acba.am հասցեով՝ սույն ընթացակարգով սահմանված կարգով համապատասխան ընթացք տալու նպատակով, իսկ բնօրինակները պահվում են տվյալ մասնաճյուղում՝ մուտքային գրությունների հետ: Բացառություն են կազմում քարտապանների կողմից իրենց քարտերով կատարված գործառնությունների բողոքարկման դիմումները, որոնց ընթացքը կարգավորվում է «ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ վճարային քարտերի թողարկման, տրամադրման և սպասարկման կարգով [ACBA 72 ORD 34](#), սահմանված գործողությունների հաջորդականությամբ:

2.2. Կենտրոնական գրասենյակ ներկայացված Բողոքները, այդ թվում՝ acba@acba.am հասցեով ստացված, եթե դրանք համապատասխանում են սույն ընթացակարգով տրված «Բողոք»-ի սահմանմանը, դիտարկվում են որպես Բողոք՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից, գրանցվում են Գլխավոր գործադիր տնօրենի աշխատակազմում և տրամադրվում Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենին կամ նրան փոխարինող տեղակալին: Բացառություն են կազմում քարտապանների կողմից իրենց քարտերով կատարված գործառնությունների բողոքարկման դիմումները, որոնց ընթացքը կարգավորվում է «ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ վճարային քարտերի թողարկման, տրամադրման և սպասարկման կարգով [ACBA 72 ORD 34](#), սահմանված գործողությունների հաջորդականությամբ:

2.3. Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենը կամ նրան փոխարինող տեղակալը, ստանալով Հաճախորդի Բողոքը, այն մակագրում է Իրավաբանական վարչության պետին: Հաճախորդների կողմից Բանկի մատուցած քարտային ծառայությունների հետ կապված բողոքները, կախված բովանդակությունից, մակագրվում են նաև Թվային բիզնեսի վարչության պետին կամ Մանրածախ բիզնեսի պրոդուկտների պլանավորման և կառավարման բաժնի պետին, իսկ վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ կամ դրա հետ կապված բողոքները՝ նաև Կենտրոնական գրասենյակի բեք օֆիսի բաժնի պետին:

2.3.1. Մակագրված Բողոքը Գլխավոր գործադիր տնօրենի աշխատակազմի կողմից որպես ի գիտություն ծրագրով հասցեագրվում է Բիզնես գործառնությունների համակարգման գծով գլխավոր գործադիր տնօրենի տեղակալին և Հաճախորդի փորձի ուսումնասիրման բաժնի պետին:

2.3.2. Իրավաբանական վարչության պետը պատասխանատու է Բանկի հաճախորդների իրավունքների պաշտպանության և Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար:

2.4. Իրավաբանական վարչությունը, Թվային բիզնեսի վարչությունը կամ Մանրածախ բիզնեսի պրոդուկտների պլանավորման և կառավարման բաժինը կամ Կենտրոնական գրասենյակի բեք օֆիսի բաժինն անհրաժեշտության դեպքում, աշխատանքներում ներգրավելով շահագրգիռ ստորաբաժանումների համապատասխան աշխատակիցների (մասնաճյուղին ուղղված Բողոքի դեպքում՝ նաև կառավարչին և համապատասխան ռեգիոնալ մենեջերին), սեղմ ժամկետներում սկսում է ուսումնասիրել ներկայացված Բողոքը, դրա վերաբերյալ հավաքել և ստանալ անհրաժեշտ բացատրություններ, պարզաբանումներ, ինչպես նաև փաստաթղթեր և տեղեկություններ: Բողոքի քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջվել այնպիսի փաստաթղթեր:

1) որոնք անհրաժեշտ չեն Բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ

2) որոնք հասանելի են Բանկին տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

2.4.1. Եթե հավաքագրված փաստաթղթերի, տեղեկությունների և շահագրգիռ կողմերի կարծիքների հիման վրա պատասխանատու ստորաբաժանման կողմից որոշում է կայացվում Բողոքը

մասնակի կամ ամբողջական բավարարելու վերաբերյալ, ապա մասնաճյուղի կառավարիչը կամ շահագրգիռ ստորաբաժանման աշխատակիցը մեկօրյա ժամկետում ներկայացնում է թիվ 445՝ Գույքային բողոքների բավարարման վերաբերյալ զեկուցագիր՝ Բիզնես գործառույթների համակարգման գծով գլխավոր գործադիր տնօրենի տեղակալի որոշումը ստանալու և համապատասխան ստորաբաժանումներին կատարման հանձնարարական տալու նպատակով:

2.5. Իրավաբանական վարչությունը Բանկին ներկայացված Բողոքի հետ կապված հարցերն ուսումնասիրելուց և գործարքին առնչվող փաստաթղթերն ու տեղեկություններն հավաքելուց հետո վերջիններս ներկայացնում է Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենին կամ նրան փոխարինող տեղակալին՝ բացատրելով Բանկի (աշխատակիցների)՝ տվյալ Բողոքի հետ կապված թույլ տրված թերությունները և/կամ խախտումները (այդպիսիների առկայության դեպքում) կամ էլ՝ այդպիսիների բացակայության դեպքում՝ տալով հիմնավոր առարկություններ Բողոքը չբավարարելու վերաբերյալ: Ընդ որում քարտային բնույթ կրող բողոքների դեպքում Թվային բիզնեսի վարչությունը կամ Մանրաձախ բիզնեսի պրոդուկտների պլանավորման և կառավարման բաժինը, իսկ վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ կամ դրա հետ կապված բողոքների դեպքում Կենտրոնական գրասենյակի բեք օֆիսի բաժինը Բանկին ներկայացված Բողոքի հետ կապված հարցերն ուսումնասիրելուց և գործարքին առնչվող փաստաթղթերն ու տեղեկություններն հավաքելուց հետո վերջիններս ներկայացնում են Իրավաբանական վարչություն:

2.6. Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենի կամ նրան փոխարինող տեղակալի հանձնարարականով Բողոքը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում Իրավաբանական վարչության կամ Թվային բիզնեսի վարչության կամ Մանրաձախ բիզնեսի պրոդուկտների պլանավորման և կառավարման բաժնի կամ Կենտրոնական գրասենյակի բեք օֆիսի բաժնի կողմից Գլխավոր գործադիր տնօրենի անունից պատրաստվում է գրավոր պատասխան-նամակ՝ ուղղված Հաճախորդին: Նամակում արտահայտվում է՝

1) Բանկի հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի Բողոքը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ,

2) Բանկի որոշման պատճառաբանությունը,

3) Բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և հաղորդակցման միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե),

4) տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի 3-րդ ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին),

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 Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն,

6) տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

2.6.1. Հաճախորդի բողոքը **մերժելու** կամ **մասնակի** բավարարելու դեպքում Բողոքը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում Բանկի կողմից պարտադիր կարգով Հաճախորդին ուղարկվում է պատասխան գրություն այն եղանակով, ինչ եղանակով Բողոքը ստացվել է: Ընդ որում, եթե Բողոքը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով այնպիսի էլեկտրոնային հասցեից, որը գրանցված չէ Հաճախորդի՝ Բանկին տրամադրած տվյալներում, ապա պատասխան գրությունն ուղարկվում է այն էլեկտրոնային հասցեին, որը գրանցված է Հաճախորդի տվյալներում: Իսկ եթե Հաճախորդի տվյալներում էլեկտրոնային հասցե գրանցված չէ, ապա պատասխան գրությունն ուղարկվում է փոստային եղանակով՝ Հաճախորդի բնակության վայրի հասցեով:

2.6.2. Եթե Բողոքի ուսումնասիրության արդյունքում որոշվում է Բողոքը **բավարարել**, ապա Բանկի կողմից Հաճախորդին գրավոր պատասխան կարող է չտրամադրվել: Ընդ որում՝ գրավոր պատասխան չտրամադրվելու դեպքում համապատասխանաբար Իրավաբանական վարչության, Թվային բիզնեսի վարչության, Մանրաձախ բիզնեսի պրոդուկտների պլանավորման և կառավարման բաժնի, Կենտրոնական գրասենյակի բեք օֆիսի բաժնի կամ մասնաճյուղի կողմից Բողոքը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում առնվազն հեռախոսազանգի միջոցով Հաճախորդին պետք է տեղեկացվի Բողոքի բավարարման մասին:

2.6.3. Թվային բիզնեսի վարչության կամ Մանրաձախ բիզնեսի պրոդուկտների պլանավորման և կառավարման բաժնի կամ Կենտրոնական գրասենյակի բեք օֆիսի բաժնի կողմից պատրաստված բողոքների պատասխանների նախագծերը ներկայացվում են Իրավաբանական վարչություն (էլեկտրոնային նամակի կրկնօրինակում նշելով Հաճախորդի փորձի ուսումնասիրման բաժնի պետին կամ աշխատակիցներին) և դրական կարծիքի դեպքում միայն դրանք ստորագրվում են Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենի/նրա տեղակալի կողմից և ուղարկվում հաճախորդին:

2.6.4. Հաճախորդին տրամադրված/ուղարկված Պատասխան-նամակի պատճենը Պատասխան-նամակը պատրաստած ստորաբաժանման կողմից տրամադրվում է Հաճախորդի փորձի ուսումնասիրման բաժնի պետին, ով պատասխանատու է որակի և հաճախորդների բավարարվածության բարձրացմանն ուղղված աշխատանքների իրականացման համար:

2.7. Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը տրամադրում է, իսկ եթե Բողոքը ներկայացվել է էլեկտրոնային փոստով, ապա գրավոր պատասխանին կից ուղարկում է Բանկի կողմից լրացված «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք»՝ [eFO 81-00-11](#), ձևաթուղթը:

2.8. Բանկի վերջնական պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն ընթացակարգի 2.6-րդ կետում սահմանված ժամկետում այն չստանալու դեպքում Հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում Բողոքը ներկայացնելու Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, եթե.

1) **գույքային պահանջը** չի գերազանցում 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը, կամ՝

2) **ոչ գույքային բնույթի պահանջը** կապված է «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ:

ԳԼՈՒԽ 3. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲԱՆԿԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ԲՈՂՈՔԻ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆԸ

3.1. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը Հաճախորդի կողմից իրեն ներկայացված Բողոքի պատճենն ուղարկում է Բանկ:

3.2. Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենը կամ նրա տեղակալը, ստանալով Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ներկայացված գրությունը, այն մակագրում է Իրավաբանական վարչության պետին: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ներկայացված գրությունը որպես ի գիտություն ծրագրով հասցեագրվում է Հաճախորդի փորձի ուսումնասիրման բաժնի պետին: Իրավաբանական վարչությունը, անհրաժեշտության դեպքում աշխատանքներում ներգրավելով շահագրգիռ ստորաբաժանումների համապատասխան աշխատակիցներին (մասնաճյուղին ուղղված Բողոքի դեպքում նաև կառավարչին), սեղմ ժամկետներում սկսում է ուսումնասիրել ներկայացված Բողոքը, դրա վերաբերյալ հավաքել և ստանալ անհրաժեշտ բացատրություններ, պարզաբանումներ, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող փաստաթղթեր և տեղեկություններ:

3.3. Իրավաբանական վարչությունը, Բանկին ներկայացված Բողոքի հետ կապված հարցերն ուսումնասիրելուց և պահանջվող փաստաթղթերն ու տեղեկություններն հավաքելուց հետո, վերջիններս ներկայացնում է Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենին կամ նրան փոխարինող տեղակալին՝ բացատրելով Բանկի (աշխատակիցների)՝ տվյալ Բողոքի հետ կապված թույլ տրված թերությունները և/կամ խախտումները (այդպիսիների առկայության դեպքում) կամ էլ՝ այդպիսիների բացակայության դեպքում՝ տալով հիմնավոր առարկություններ Բողոքը չբավարարելու վերաբերյալ:

3.4. Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենի կամ նրան փոխարինող տեղակալի հանձնարարականով Ֆինանսական համակարգի հաշտարարից Բողոքը ստանալու պահից տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում Իրավաբանական վարչությունը պատրաստում է գրավոր պատասխան-նամակ՝ ուղղված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին: Նամակում արտահայտվում է Բանկի հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի Բողոքը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ: Պատասխան-նամակին կցվում են նաև Բողոքի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ: Բանկի պատճառաբանված դիմումի հիման վրա տասնչորսօրյա ժամկետը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից կարող է երկարաձգվել ևս յոթ աշխատանքային օրով: Ընդ որում՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին տրամադրված/ուղարկված Պատասխան-նամակի պատճենը տրամադրվում է Հաճախորդի փորձի ուսումնասիրման բաժնի պետին:

3.5. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը որոշում է կայացնում Բանկի բացատրությունները ստանալուց կամ սույն ընթացակարգի 3.4-րդ կետում նշված ժամկետը լրանալուց հետո՝ 24 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Առանձնապես բարդ գործի պարագայում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը կարող է սույն մասով նախատեսված քանչորսօրյա ժամկետն իր որոշմամբ երկարաձգել ևս 14 աշխատանքային օրով:

3.6. Կողմերի կամ դրանցից մեկի խնդրանքով կամ սեփական նախաձեռնությամբ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը կարող է հրավիրել Կողմերին վերջիններիս բանավոր բացատրություններն ու պարզաբանումները ստանալու նպատակով:

3.7. Բանկը պարտավոր է համագործակցել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ վերջինիս պահանջով Օրենքով սահմանված ժամկետում, իսկ նման ժամկետ սահմանված չլինելու դեպքում՝ ողջամիտ ժամկետում ներկայացնել փաստաթղթեր, տալ բացատրություններ ու պարզաբանումներ, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին տրամադրել Բողոքի հետ առնչվող այն նյութերը, որոնք գտնվում են իր մոտ, եթե անգամ դրանք պարունակում են բանկային, ապահովագրական կամ առևտրային գաղտնիք:

3.8. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Բողոքը բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու կամ այն մերժելու վերաբերյալ որոշում կայացնելու կարգը և գործողությունների հաջորդակա-նությունը սահմանվում է Օրենքով:

ԳԼՈՒԽ 4. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՀԱՇՎԱՌՈՒՄԸ

4.1. Բողոքների հաշվառումն իրականացվում է կենտրոնացված կարգով՝ Հաճախորդի փորձի ուսումնասիրման բաժնի կողմից, որի նպատակով Իրավաբանական վարչությունը, Թվային բիզնեսի վարչությունը, Հեռախոսային կենտրոնը և Մանրաձախ բիզնեսի պրոդուկտների պլանավորման և կառավարման բաժինը լրացնում և մինչև տվյալ ամսվան հաջորդող ամսվա 5-րդ աշխատանքային օրը ամսական կտրվածքով Հաճախորդի փորձի ուսումնասիրման բաժին են ուղարկում Բողոքների վերաբերյալ հաշվետվություններ՝ [eFO 81-00-03](#):

4.2. Հաճախորդի փորձի ուսումնասիրման բաժինն ամփոփում է ստացված բողոքները և եռամսյա-կային կտրվածքով մինչև եռամսյակին հաջորդող ամսվա տասներորդ աշխատանքային օրն ամփոփ հաշվետվություն՝ [eFO 81-00-03](#), է ուղարկում Համապատասխանության ապահովման և գնահատման բաժին և Գործառնական ռիսկերի կառավարման բաժին:

4.3. Իրավաբանական վարչությունը, Թվային բիզնեսի վարչությունը, Հեռախոսային կենտրոնը, Մանրաձախ բիզնեսի պրոդուկտների պլանավորման և կառավարման բաժինը և Հաճախորդի փորձի ուսումնասիրման բաժինը մինչև տվյալ ամսվան հաջորդող ամսվա 5-րդ աշխատանքային օրը լրացնում և Գործառնական ռիսկերի կառավարման բաժին են ուղարկում Համբավի ռիսկ պարունակող դեպքերի վերաբերյալ հաշվետվություն՝ [eFO 80-00-03](#):

ԳԼՈՒԽ 5. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՀԵՏ ԱՌՆՉՎՈՂ ՌԻՍԿԵՐԸ

5.1. Հաճախորդների բողոքների առաջացմանը նպաստող, ինչպես նաև Բողոքների քննարկման հետ առնչվող ռիսկեր կարող են ի հայտ գալ Բանկի կողմից իրականացվող այնպիսի գործառնություններում, ինչպիսիք են հաճախորդների կարծիքների և առաջարկությունների ուսումնասիրությունը, Բանկում նոր պրոդուկտների և ծառայությունների ներդրումը, նոր ներքին իրավական ակտերի մշակումը, Բողոքների ուսումնասիրությունը:

5.2. Սույն ընթացակարգի 5.1 կետում նշված գործառնություններում հնարավոր ռիսկերի զսպման և կառավարման նպատակով Բանկում կիրառվում են այնպիսի կանխարգելիչ միջոցառումներ, ինչպիսիք են «Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների և դիտողությունների ուսումնասիրությունների» թերթիկները, նոր պրոդուկտների և ծառայությունների ներդրման, նոր ներքին իրավական ակտերի մշակման ժամանակ հնարավոր ռիսկերի գնահատումը, աշխատակիցների համար ուսուցումների կազմակերպումը, ինչպես նաև հաճախորդների Բողոքների քննարկման ժամկետների և որակի նկատմամբ մշտական վերահսկողությունը:

5.3. Համբավի ռիսկի գնահատման նպատակով Ռիսկերի կառավարման և համապատասխանության վարչության կողմից սահմանված պարբերականությամբ և կարգով Իրավաբանական վարչության, Թվային բիզնեսի վարչության, Հեռախոսային կենտրոնը, Հաճախորդի փորձի ուսումնասիրման բաժնի և Մանրաձախ բիզնեսի պրոդուկտների պլանավորման և կառավարման բաժնի պատասխանատու աշխատակիցների կողմից Ռիսկերի կառավարման և համապատասխանության վարչություն են ներկայացվում համբավի ռիսկի վերաբերյալ պարբերական հաշվետվություններ:

ԳԼՈՒԽ 6. ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

6.1. Սույն ընթացակարգն ուժի մեջ է մտնում 2023 թվականի ապրիլի 25-ից:

6.2. Սույն ընթացակարգն ուժի մեջ մտնելու օրվանից ուժը կորցրած է ճանաչվում Բանկի խորհրդի կողմից 2022 թվականի դեկտեմբերի 2-ին հաստատված «ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ հաճախորդների բողոքների քննարկման ընթացակարգը:

6.3. Բանկը սույն ընթացակարգը հասանելի է դարձնում հանրությանը, այդ թվում՝ ինտերնետային կայքում հրապարակելու միջոցով:

Հ Ո Ս Ք Ա Գ Ի Ծ

Քայլ	Առնչվող փաստաթղթեր	ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅՈՒՆ	ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՄԱՆՆԱԿԻՑՆԵՐԸ															
			Հ	ՊԱ	ԳԳԲ	ԳԳՏԲ	ՀՓՈՒԲ	ԻՎ	ԱՍ	ՖՀՀ								
1	eFO 81-00-13	Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացում	X															
2		Բանկի աշխատակցի կողմից Հաճախորդին ուղղորդում Պատասխանատու աշխատակցի մոտ	X	X														
3	eFO 81-00-13 , eFO 81-00-11 , eFO 81-00-14 , eFO 81-00-15	Պատասխանատու աշխատակցի կողմից հաճախորդին Բողոքի քննության գործընթացին ծանոթացում	X	X														
4	eFO 81-00-13	Պատասխանատու աշխատակցի կողմից Բողոքի ընդունում և ներկայացում ԿԳ աշխատակազմ		X														
5	eFO 81-00-13	Գլխավոր գործադիր տնօրենի կամ նրան փոխարինող տեղակալի կողմից Բողոքի մակագրում Իրավ. վարչ. պետին			X	X												
6	eFO 81-00-13	Հաճախորդի ներկայացրած պահանջի ուսումնասիրում					X	X	X									
7	eFO 81-00-13	Հավաքագրված տեղեկութ. ներկայացում Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենին կամ նրան փոխարինող տեղակալին								X	X							
8		Հաճախորդին պատասխան նամակի ուղարկում			X	X	X	X	X									
9		Հաճախորդի բավարարվածության դեպքում	X															
10		Հաճախորդի բավարարված չլինելու դեպքում	X															
11		Ավարտ																X
12		ՖՀՀ-ի կողմից պահանջի պատճենի ուղարկում Բանկ																
13		Գլխավոր գործադիր տնօրենի կամ նրա տեղակալի կողմից գրության մակագրում Իրավ. վարչության պետին			X	X												
14		Հաճախորդի ներկայացրած պահանջի ուսումնասիրում					X	X	X									
15		Հավաքագրված տեղեկութ. ներկայացում Բանկի գլխ. գործ. տնօրենին կամ տեղակալին								X								
16		ՖՀՀ-ին պատասխան նամակի ուղարկում			X	X	X	X	X									
17		ՖՀՀ-ի կողմից որոշման կայացում																X

Հապավումներ՝

ԳԳԳ՝ Գլխավոր գործադիր տնօրեն, ԳԳՏ՝ Գլխավոր գործադիր տնօրենի տեղակալ, Հ՝ հաճախորդ, ՊԱ՝ պատասխանատու աշխատակցից, ՀՓՈՒԲ՝ Հաճախորդի փորձի ուսումնասիրման բաժնի պետ, ԱՍ՝ առնչվող ստորաբաժանում, ԻՎ՝ Իրավաբանական վարչություն, ՖՀՀ՝ ֆինանսական համակարգի հաշտարար