	<b>ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ</b>	<b>ACBA 72 PR 34#6</b>		
	<b>«ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ</b>	<i>Հաստատման ամսաթիվ 24/09/18</i>	<i>Խմբագրություն 11</i>	<i>էջ 1/8</i>

## ՆՊԱՏԱԿԸ

«ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ հաճախորդների բողոքների քննարկման ընթացակարգի (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) նպատակն է սահմանել «ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ (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:

## ԱՌՆՉԿՈՂ 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 81-11
Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձև	eFO 81-07
Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման ստացական	eFO 81-08
Հաճախորդի կողմից էլեկտրոնային կարգով (ինտերնետով) բողոքի ներկայացման ստացական	eFO 81-09

## 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.

**Հաճախորդ՝** ֆիզիկական անձ, որն օգտվում է Բանկի ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար.

**Բողոք՝** «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն՝ Հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ձևով ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ.

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

**Պարասխանադրու աշխատակից՝** Բանկի մասնաճյուղերի կառավարիչներ, որոնք 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:

	<b>ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ</b>	<b>ACBA 72 PR 34#6</b>		
	<b>«ԱԿՔԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ</b>	<i>Հաստատման ամսաթիվ 24/09/18</i>	<i>Խմբագրություն 11</i>	<i>էջ 2/8</i>

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

1.4. Բողոքը կարող է ստորագրել Հաճախորդի ներկայացուցիչը: Այդ դեպքում պահանջին պետք է կցվի ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագրի պատճենը:

1.5. Հաճախորդների Բողոքներն ընդունվում են ինչպես առձեռն՝ Բանկի կենտրոնական գրասենյակում կամ Բանկի մասնաճյուղերում աշխատակիցների կողմից, այնպես էլ էլեկտրոնային կարգով (ինտերնետով)՝ Հաճախորդի կողմից Բողոքը Բանկի էլեկտրոնային հասցեին, այն է՝ [acba@acba.am](mailto:acba@acba.am), ուղարկելու միջոցով: 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.

ա) Հաճախորդը Բողոքը կարող է ներկայացնել գրավոր (առձեռն, փոստով) կամ էլեկտրոնային կարգով Բանկի էլեկտրոնային հասցեին՝ [acba@acba.am](mailto:acba@acba.am)-ին, ուղարկելու միջոցով,

բ) Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն ընթացակարգի պատճենը:

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

ա) Բանկի կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ [eFO 81-11](#),

բ) Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը՝ [eFO 81-07](#):

1.9. Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում մասնաճյուղում Պատասխանատու աշխատակիցը, իսկ Բանկի կենտրոնական գրասենյակում Գլխավոր գործադիր տնօրենի աշխատակազմի աշխատակիցը, Հաճախորդին տրամադրում է ստացական [eFO 81-08](#), իսկ էլեկտրոնային կարգով ստանալու դեպքում Բանկը Հաճախորդի էլեկտրոնային հասցեին է ուղարկում ստացական [eFO 81-09](#), որոնցով հավաստվում է Բողոքը ստանալու փաստը:

1.10. Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացվող Բողոքի հայտը [eFO 81-07](#) պետք է կազմվի Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենի անունով, գրավոր և ներառի՝

ա) Հաճախորդի անունը.


բ) Հաճախորդի բնակության և հաղորդակցման հասցեները.

գ) գույքային պահանջի չափը.

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

ե) Բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը և տարին.

զ) Հաճախորդի ստորագրությունը:

	<b>ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ</b>	<b>ACBA 72 PR 34#6</b>		
	<b>«ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈՆ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ</b>	<i>Հաստատման ամսաթիվ 24/09/18</i>	<i>Խմբագրություն 11</i>	<i>էջ 3/8</i>

1.11. Հաճախորդների բանավոր Բողոքը Բանկի կենտրոնական գրասենյակում, մասնաճյուղերում և/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:

1.12. Բողոքն էլեկտրոնային կարգով [acba@acba.am](mailto: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 [lawyer@acba.am](mailto:lawyer@acba.am) էլեկտրոնային հասցեին (կրկնօրինակում նշելով նաև Հաճախորդի փորձի ուսումնասիրման բաժնի պետին, իսկ քարտային ծառայությունների մատուցման հետ կապված Բողոքների դեպքում նաև Հեռախոսային կենտրոնի պետին), իսկ վերջինս էլ, այն ստանալով, նույն օրը՝ մինչև ժամը 18:00-ն, հաճախորդին, այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացվել է Բողոքը, ուղարկում է Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող Հաճախորդի կողմից էլեկտրոնային կարգով (ինտերնետով) Բողոքի ներկայացման ստացականը՝ [eFO 81-09](#):

1.13. Այն դեպքում, երբ Բողոքն էլեկտրոնային կարգով ստացվել է Բանկի այլ էլեկտրոնային փոստի հասցեներով, ապա տվյալ հասցեի պատասխանատուն Բողոքը ստանալուց հետո այն անմիջապես ուղարկում է [acba@acba.am](mailto:acba@acba.am) հասցեով, որից հետո գործընթացն իրականացվում է սույն ընթացակարգի 1.12 կետով սահմանված կարգով:


1.14. Հաճախորդների կողմից ներկայացված բանավոր բողոքները դիտարկվում են որպես վերջիններիս կողմից ներկայացված դիտողություններ և դրանց քննարկումն իրականացվում է համաձայն «ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈՆ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ 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 [acba@acba.am](mailto:acba@acba.am) հասցեով՝ սույն ընթացակարգով սահմանված կարգով համապատասխան ընթացք տալու նպատակով, որից հետո բնօրինակները 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում ուղարկվում են Գլխավոր գործադիր տնօրենի աշխատակազմ: Բացառություն են կազմում քարտապանների կողմից իրենց քարտերով կատարված գործառնությունների բողոքարկման դիմումները, որոնց ընթացքը կարգավորվում է «ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈՆ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ վճարային քարտերի թողարկման, տրամադրման և սպասարկման կարգով [ACBA 72 ORD 34](#), սահմանված գործողությունների հաջորդականությամբ: Ընդ որում՝ ստացված Բողոքը գրանցվում է նաև տվյալ մասնաճյուղի մուտքային գրությունների գրանցամատյանում, եթե այդ Բողոքը ներկայացվել է հենց տվյալ մասնաճյուղում՝ այդ կառավարչի անունով:

2.2. Կենտրոնական գրասենյակ ներկայացված 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, 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-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈՆ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ 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

	<b>ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ</b>	<b>ACBA 72 PR 34#6</b>		
	<b>«ԱԿՔԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ</b>	<i>Հաստատման ամսաթիվ 24/09/18</i>	<i>Խմբագրություն 11</i>	<i>էջ 4/8</i>

Բանկի մատուցած քարտային ծառայությունների հետ կապված բողոքները մակագրվում են Հեռահար և թվային բանկային ծառայությունների կառավարման վարչության պետին:

Մակագրված Բողոքի պատճենը Գլխավոր գործադիր տնօրենի աշխատակազմի կողմից տրամադրվում է Հաճախորդի փորձի ուսումնասիրման բաժնի պետին և Համապատասխանության վարչության պետին:

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

2.4. Իրավաբանական վարչությունը կամ Հեռահար և թվային բանկային ծառայությունների կառավարման վարչությունն անհրաժեշտության դեպքում, աշխատանքներում ներգրավելով շահագրգիռ ստորաբաժանումների համապատասխան աշխատակիցների (մասնաճյուղին ուղղված Բողոքի դեպքում նաև կառավարչին), 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:

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

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

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 Բողոքի չբավարարելու վերաբերյալ:

Ընդ որում քարտային բնույթ կրող բողոքների դեպքում Հեռահար և թվային բանկային ծառայությունների կառավարման վարչությունը Բանկին ներկայացված Բողոքի հետ կապված հարցերն ուսումնասիրելուց և գործարքին առնչվող փաստաթղթերն ու տեղեկություններն հավաքելուց հետո վերջիններս ներկայացնում է Իրավաբանական վարչություն:

2.6. Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենի կամ նրան փոխարինող տեղակալի հանձնարարականով Բողոքը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում Իրավաբանական վարչության կամ Հեռահար և թվային բանկային ծառայությունների կառավարման վարչության կողմից Գլխավոր գործադիր տնօրենի անունից պատրաստվում է գրավոր պատասխան-նամակ՝ ուղղված Հաճախորդին: Նամակում արտահայտվում է՝


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

բ) Բանկի որոշման պատճառաբանությունը,

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

դ) տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի «գ» ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին),

ե) 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,

	<b>ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ</b>	<b>ACBA 72 PR 34#6</b>		
	<b>«ԱԿՔԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ</b>	<i>Հասարակական ամսաթիվ 24/09/18</i>	<i>Խմբագրություն 11</i>	<i>էջ 5/8</i>

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

Հեռահար և թվային բանկային ծառայությունների կառավարման վարչության կողմից պատրաստված բողոքների պատասխանների նախագծերը ներկայացվում են Իրավաբանական վարչություն և դրական կարծիքի դեպքում միայն դրանք ստորագրվում են Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենի/նրա տեղակալի կողմից և ուղարկվում հաճախորդին:

Ընդ որում հաճախորդին տրամադրված/ուղարկված Պատասխան-նամակի պատճենը Պատասխան-նամակը պատրաստած ստորաբաժանման կողմից տրամադրվում է Հաճախորդի փորձի ուսումնասիրման բաժնի պետին և Համապատասխանության վարչության պետին, ովքեր պատասխանատու են 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 եղանակով, ապա ուղարկում է Բանկի կողմից լրացված Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք՝ [eFO 81-11](#), ձևաթուղթը:

2.8. Բանկի վերջնական պատասխանը ստանալու պահից կամ սույն ընթացակարգի 2.6-րդ կետում սահմանված ժամկետներում այն չստանալու դեպքում Հաճախորդն իրավունք է ձեռք բերում Բողոքը ներկայացնելու Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, եթե գույքային պահանջը չի գերազանցում 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը:


### **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 գրության պատճենը տրամադրվում է Հաճախորդի փորձի ուսումնասիրման բաժնի պետին և Համապատասխանության վարչության պետին: Իրավաբանական վարչությունը, անհրաժեշտության դեպքում աշխատանքներում ներգրավելով շահագրգիռ ստորաբաժանումների համապատասխան աշխատակիցների (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

	<b>ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ</b>	<b>ACBA 72 PR 34#6</b>		
	<b>«ԱԿՔԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈՆ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ</b>	<i>Հաստատման ամսաթիվ 24/09/18</i>	<i>Խմբագրություն 11</i>	<i>էջ 6/8</i>

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 և Համապատասխանության վարչության պետին:

3.5. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը Բողոքը քննում և որոշում է կայացնում Բանկի բացատրությունները ստանալուց կամ սույն ընթացակարգի 3.4-րդ կետում նշված ժամկետը լրանալուց հետո՝ տասնչորս աշխատանքային օրվա ընթացքում: Առանձնապես բարդ գործի պարագայում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը կարող է սույն մասով նախատեսված տասնչորսօրյա ժամկետն իր որոշմամբ երկարաձգել ևս տասնչորս 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. ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ԴՐԱՆՑ ԱՐԴՅՈՒՆՔՈՒՄ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ՊԱՏԱՍԽԱՆԵԼՈՒ, ԱՅԴ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՆԿԱՏՄԱՍԲ ՄՈՆԻԹՈՐԻՆԳԻ ԻՐԱԿԱՆԱՑՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ**


4.1. Հաճախորդների բողոքների (այդ թվում՝ բանավոր) ընդունման, քննարկման, դրանց արդյունքում որոշումների ընդունման, պատասխանելու, այդ գործընթացի պահպանման նկատմամբ հսկողություն սահմանելու, նպատակով Համապատասխանության վարչության պետի կողմից ամսական պարբերականությամբ իրականացվում են մոնիթորինգներ, որոնց արդյունքների վերաբերյալ տեղեկացվում են ղեկավարությանը:

4.2. Սույն ընթացակարգի 4.1 կետում նշված տեղեկատվությունը պարզելու և մոնիթորինգների իրականացման նպատակով Բանկը կարող է ներգրավել նաև համապատասխան փորձ ունեցող անկախ կազմակերպություններ:

**ԳԼՈՒԽ 5. ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՀԵՏ ԱՌՆՉՎՈՂ ՈՒՍԿԵՐԸ**

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 ակտե-

	<b>ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ</b>	<b>ACBA 72 PR 34#6</b>		
	<b>«ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ</b>	<i>Հաստատման ամսաթիվ 24/09/18</i>	<i>Խմբագրություն 11</i>	<i>էջ 7/8</i>

րի 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 վարչության կողմից սահմանված պարբերականությամբ և կարգով Իրավաբանական վարչության պատասխանատու աշխատակցի կողմից Ռիսկերի կառավարման վարչություն են ներկայացվում համբավի ռիսկի վերաբերյալ պարբերական հաշվետվություններ:

## **ԳԼՈՒԽ 6. ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ**

6.1. Սույն ընթացակարգն ուժի մեջ է մտնում 2018 թվականի հոկտեմբերի 8-ից:

6.2. Սույն ընթացակարգն ուժի մեջ մտնելու օրվանից ուժը կորցրած է ճանաչվում Բանկի խորհրդի 26.04.2018թ. հաստատած «ԱԿԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ 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 ՄԱՍՆԱԿԻՑՆԵՐԸ										
			Հ	ՊԱ	ՏԳԳ	ՏՏԳԳ	ՀՓՈՒԲ	ԻՎ	ԱՍ	ՖՀՀ	ԼԿՊ		
1	<a href="#">eFO 81-07</a>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացում</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	X										
2		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Բանկի աշխատակցի կողմից Հաճախորդին ուղղորդում Պատասխանատու աշխատակցի մոտ</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	X	X									
3	<a href="#">eFO 81-07</a> <a href="#">eFO 81-11</a> <a href="#">eFO 81-08</a>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Պատասխանատու աշխատակցի կողմից հաճախորդին Բողոքի քննության գործընթացին ծանուցում</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	X	X									
4	<a href="#">eFO 81-07</a>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Պատասխանատու աշխատակցի կողմից Բողոքի ընդունում և ներկայացում ԿԳ աշխատակազմ</div> <div style="text-align: center;">↓</div>		X									
5	<a href="#">eFO 81-07</a>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Գլխավոր գործադիր տնօրենի կամ նրան փոխարինող տեղակալի կողմից Բողոքի մակագրում Իրավ. վարչ. պետին</div> <div style="text-align: center;">↓</div>			X	X							
6	<a href="#">eFO 81-07</a>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Հաճախորդի ներկայացրած պահանջի ուսումնասիրում</div> <div style="text-align: center;">↓</div>					X	X	X			X	
7	<a href="#">eFO 81-07</a>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Հավաքագրված տեղեկությ. ներկայացում Բանկի գլխավոր գործադիր տնօրենին կամ նրան փոխարինող տեղակալին</div> <div style="text-align: center;">↓</div>							X	X			
8		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Հաճախորդին պատասխան նամակի ուղարկում</div> <div style="text-align: center;">↓</div>			X	X	X	X	X			X	
9		<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Հաճախորդի բավարարվածության դեպքում</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Հաճախորդի բավարարված չլինելու դեպքում</div> </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	X										
10		<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Ավարտ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Բողոքի ներկայացում ՖՀՀ-ին</div> </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	X										
11		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">ՖՀՀ-ի կողմից պահանջի պատճենի ուղարկում Բանկ</div> <div style="text-align: center;">↓</div>										X	
12		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Գլխավոր գործադիր տնօրենի կամ նրա տեղակալի կողմից գրության մակագրում Իրավ. վարչության պետին</div> <div style="text-align: center;">↓</div>			X	X							
13		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Հաճախորդի ներկայացրած պահանջի ուսումնասիրում</div> <div style="text-align: center;">↓</div>					X	X	X				X
14		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Հավաքագրված տեղեկությ. ներկայացում Բանկի գլխ. գործ. տնօրենին կամ տեղակալին</div> <div style="text-align: center;">↓</div>							X				
15		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">ՖՀՀ-ին պատասխան նամակի ուղարկում</div> <div style="text-align: center;">↓</div>			X	X	X	X					X
16		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">ՖՀՀ-ի կողմից որոշման կայացում</div>											X

**Հապավումներ՝**

**ԳԳՏ՝** Գլխավոր գործադիր տնօրեն, **ԳԳՏՏ՝** Գլխավոր գործադիր տնօրենի տեղակալ, **Հ՝** հաճախորդ, **ՊԱ՝** պատասխանատու աշխատակից, **ՀՓՈՒԲ՝** Հաճախորդի փորձի ուսումնասիրման բաժնի պետ, **ԱՍ՝** առնչվող ստորաբաժանում, **ԻՎ՝** Իրավաբանական վարչություն, **ՖՀՀ՝** ֆինանսական համակարգի հաշտարար, **ՀՎՊ՝** Համապատասխանության վարչության պետ