



ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ

ՓՐԱՅՎԻԹ & ԻՆՎԵՍՏՄԵՆՏԻ ՔԵՆՔԻՆԳ

ՀԱՎԵԼ ՎԱԾ


Հաստատված է՝
«ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ Տնօրինության
30.03.2017թ. թիվ 23-Լ որոշմամբ
Ուժի մեջ է՝ 31.03.2017թ.-ից

«ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ»

ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

2017թ.

 ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ ՓՐԱՅՎԻԹ & ԻՆՎԵՍՏԱԸՆԹ ԲԵԼՔԻՆԳ	Հաճախորդների բողոքների քննարկման ընթացակարգ		
	Տարբերակ՝ 1.0	Կարգավիճակը՝ հաստատված	Ամսաթիվ՝ 30.03.2017թ.

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ


- 1.1. Սույն ընթացակարգը սահմանում է «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» փակ բաժնետիրական ընկերության (այսուհետ՝ «Բանկ») հաճախորդների (այսուհետ՝ «Հաճախորդ») կողմից Բանկին ուղղված բողոքների, դիմումների կամ պահանջների (այսուհետ բոլորը միասին՝ «բողոք») ներկայացման, քննարկման և պատասխանների տրամադրման գործընթացը:
- 1.2. Սույն ընթացակարգը չի տարածվում Բանկի Հաճախորդների կողմից արժեթղթերի շուկայում մասնագիտացված ծառայությունների առնչությամբ բողոքների ներկայացման և քննարկման գործընթացում ծագող հարաբերությունների վրա, որոնք կարգավորվում են Բանկի ներքին այլ ակտերով:
- 1.3. Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների քննարկման նպատակն է Բանկի կողմից Հաճախորդին ծառայությունների մատուցման ընթացքում տեղի ունեցած կամ հնարավոր խախտումների և դրանց հետևանքների վերացմանն ուղղված միջոցառումների իրականացումը, ինչպես նաև պահանջվող տեղեկատվության ներկայացումը Հաճախորդին օրենսդրությամբ և/կամ Բանկի ներքին ակտերով նախատեսված դեպքերում և կարգով:
- 1.4. Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների քննարկումն իրականացվում է ՀՀ օրենսդրությամբ և սույն ընթացակարգով սահմանված կարգով:
- 1.5. Բանկին ներկայացված բողոքները ենթակա են պարտադիր քննարկման:
- 1.6. Սույն ընթացակարգի իմաստով՝
 - 1.6.1. Բողոք՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն հաճախորդի կողմից ֆինանսական կազմակերպությանը գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է ֆինանսական կազմակերպության կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ, իսկ վարկային բյուրոյի դեմ ուղղված բողոքները կարող են նաև լինել ոչ գույքային բնույթի: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամարը), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը,
 - 1.6.2. **Պահանջ՝** Հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացված պահանջ, որը բովանդակում է Բանկի կողմից Հաճախորդի՝ օրենքով նախատեսված իրավունքների և/կամ շահերի ենթադրյալ կամ իրական խախտման վերացում՝ կապված Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ,
 - 1.6.3. **Դիմում՝** Հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացված խնդրանք՝ Հաճախորդի կողմից որոշակի տեղեկատվության ստացման վերաբերյալ, կամ առաջարկ ծառայությունների մատուցման վերաբերյալ, կամ շնորհակալագիր,
 - 1.6.4. **Պատասխանատու աշխատակից՝** Բանկի համապատասխան աշխատակից (նրան փոխարինող անձ), որը Գործադիր տնօրենի հրամանով կամ հանձնարարությամբ պատասխանատու է Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների ընդունման և Հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար,



1.6.5. **Բողոքի քննության գործընթաց**՝ գործընթաց, որը ներառում է Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացումը և Բանկի կողմից բողոքի ընդունումը, բողոքի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոքի հետ կապված Հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:

2. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄԸ


- 2.1. Բողոքները Բանկին կարող են ներկայացվել գրավոր և/կամ բանավոր:
- 2.2. Գրավոր բողոքի մեջ պետք է հստակ նշված լինի Հաճախորդի հարցման, բողոքի, պահանջի կամ դիմումի նկարագրությունը, Հաճախորդի տվյալները (անունը, ազգանունը, բնակության հասցեն կամ հետադարձ այլ հասցե, հեռախոսահամարը, իրավաբանական անձի դեպքում՝ լրիվ անվանումը, հեռախոսահամարը և այն հասցեն, որով պետք է ուղարկվի բողոքի պատասխանը):
- 2.3. Հաճախորդների կողմից Բանկ ներկայացված գրավոր բողոքները բացի Բանկում գործող փաստաթղթաշրջանառության համար սահմանված կարգով հաշվառվելուց, ենթակա են նաև պարտադիր գրանցման համապատասխան գրանցամատյանում (այսուհետ՝ «Գրանցամատյան») բողոքի ընդունման գործառնական օրվա ընթացքում: Գրանցամատյանը պարունակում է հետևյալ տեղեկատվությունը՝
 - 2.3.1. բողոքի ստացման ամսաթիվը և ժամը,
 - 2.3.2. գրանցման հերթական համարը, գրանցման ամսաթիվը և ժամը,
 - 2.3.3. հակիրճ բովանդակությունը,
 - 2.3.4. Հաճախորդի անունը, ազգանունը/անվանումը,
 - 2.3.5. պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանումը,
 - 2.3.6. բողոքի վերաբերյալ Հաճախորդին տրամադրված պատասխանի վերաբերյալ՝
 - 2.3.6.1. պատասխանի տրամադրման ձևը (առձեռն, էլեկտրոնային փոստով, ֆաքսով կամ Բանկի հետ համաձայնեցված կապի այլ միջոցով),
 - 2.3.6.2. պատասխանը կազմած աշխատակցի պաշտոնը, անունը, ազգանունը և հեռախոսահամարը:
- 2.4. Գրավոր բողոքները, ինչպես նաև առաջարկություններն ու շնորհակալագրերը, կարող են ներկայացվել նաև Բանկի ընդունարանում տեղադրված «Բողոքների, դիմումների, առաջարկությունների և շնորհակալագրերի» արկղի մեջ զցելով:
- 2.5. Բանկի ինտերնետային էջում տեղադրվում են և առանձին թերթոնների ձևով Բանկի շենքում՝ տեսանելի վայրում մշտապես փակցվում են, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով նրան տրամադրում են.
 - 2.5.1. «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ամփոփաթերթը (Հավելված 1),
 - 2.5.2. Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 2),
 - 2.5.3. հայտարարություն այն մասին, թե Հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ սույն ընթացակարգին: Հաճախորդի ցանկությամբ Բանկը նրան տրամադրում է սույն ընթացակարգի պատճենը:

 ԱՐՄԱՎԻՍԲԱՆԿ ՓՐԱՅՎԻԹ & ԻՆՎԵՍՏԱՆԸԹ ԲԵԼՔԻՆԳ	Հաճախորդների բողոքների քննարկման ընթացակարգ		
	Տարբերակ՝ 1.0	Կարգավիճակը՝ հաստատված	Ամսաթիվ՝ 30.03.2017թ.

2.5.4. Հեռախոսահամար, որով Հաճախորդը կարող է դիմել Բանկ՝ բողոքների, դիմումների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

3. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

- 3.1. Բողոքներ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը.
 - 3.1.1. տեղեկացնում է, որ նրանք Բանկից կարող են ստանալ Բանկի բողոքների քննության՝ Բանկի ներքին կանոնները (սույն ընթացակարգը),
 - 3.1.2. տեղեկացնում է, որ բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով), ինչպես նաև էլեկտրոնային փոստի միջոցով ներկայացնելու դեպքում,
 - 3.1.3. տրամադրում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ամփոփաթերթը (Հավելված 1), Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:
- 3.2. Բողոքների ընդունումն ու գրանցումն իրականացվում է Պատասխանատու աշխատակցի կողմից: Ընդ որում, բողոքն առձեռն ստանալու պահին Հաճախորդին տրամադրվում է բողոքի պատճենը, որի վրա ստորագրում է Պատասխանատու աշխատակիցը՝ նշելով բողոքպահանջի նույնականացման համարը (մուտքի համարը) և ընդունման ամսաթիվը:
- 3.3. Յուրաքանչյուր աշխատանքային օրվա ժամը 17:30-ին Պատասխանատու աշխատակցի կողմից բացվում է «Բողոքների, դիմումների, առաջարկությունների և շնորհակալագրերի» արկղը և նրանում առկա բողոքները գրանցում է սույն ընթացակարգով սահմանված կարգով:
- 3.4. Յուրաքանչյուր աշխատանքային օրվա ընթացքում Պատասխանատու աշխատակցի կողմից պարբերաբար ստուգվում է Բանկի էլեկտրոնային փոստը և ստացված բողոքներ ուղարկված բոլոր Հաճախորդներին՝ անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոքը, ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն ցական), որում նշվում է բողոքը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (մուտքի համարը), ինչպես նաև սույն ընթացակարգի 3.1. կետում նշված նյութերն ու տեղեկատվությունը:
- 3.5. Հաճախորդների բանավոր բողոքները Բանկի գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր ներկայացնում է սույն ընթացակարգի 3.1. կետում նշված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է Հաճախորդը ձեռք բերել սույն ընթացակարգի 3.1. կետում նշված նյութերը:
- 3.6. Այն դեպքում, երբ բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, Պատասխանատու աշխատակիցն այդ մասին նախապես տեղեկացնում է Հաճախորդին:
- 3.7. Ընդունված բողոքը սույն ընթացակարգով սահմանված կարգով գրանցվելուց հետո ներկայացվում է Բանկի Գործադիր տնօրենին:
- 3.8. Հաճախորդների բողոքներն ընդունվում են յուրաքանչյուր աշխատանքային օր՝ Բանկի աշխատանքային ժամերի ընթացքում:

 ԱՐՄԱՎԻՍԲԱՆԿ ՓՐԱՅՎԻՑ & ԻՆՎԵՍՏԱՆԸՑ ԲԵԼՔԻՆԳ	Հաճախորդների բողոքների քննարկման ընթացակարգ		
	Տարբերակ՝ 1.0	Կարգավիճակը՝ հաստատված	Ամսաթիվ՝ 30.03.2017թ.

4. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՄԵՐԺՈՒՄԸ

- 4.1. Բողոքների ընդունումը չի կարող մերժվել:
- 4.2. Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի՝ Բանկի գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսակապի միջոցով Բանկ ներկայացրած բանավոր հարցումը (պահանջը)՝ 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, ինչպես նաև բանավոր ներկայացնում է սույն ընթացակարգի 3.1. կետում նշված տեղեկատվությունը և տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է Հաճախորդը ձեռք բերել սույն ընթացակարգի 3.1. կետում նշված նյութերը:
- 4.3. Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն ընթացակարգով սահմանված պահանջներին, Բանկն այն դիտարկում է որպես բողոք՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից, և տալիս է վերջնական պատասխան՝ սույն ընթացակարգով սահմանված կարգով:
- 4.4. Քննարկման ներկայացվում են նաև Հաճախորդների կողմից ոչ պատշաճ կերպով Բանկ ներկայացված բողոքները:
- 4.5. Չբացահայտված (անանուն) Հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոքը նույնպես ենթակա է քննարկման:
- 4.6. Բանկի յուրաքննյուր աշխատակից պարտավոր է իր անմիջական ղեկավարին տեղեկացնել Հաճախորդի կողմից իրեն ներկայացված բանավոր բողոքի վերաբերյալ:
- 4.7. Բանկի յուրաքննյուր աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի բողոքը, կամ ում Հաճախորդը հայտնել է բողոք ներկայացնելու իր ցանկության մասին, ուղղորդում է Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում է Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլ):

5. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

- 5.1. Բողոքների քննարկման կարգը հանդիսանում է Բանկի կողմից ընդունված գործողությունների հաջորդականություն, որոնց կատարման նպատակով Հաճախորդին պատասխանելու իրավասություն ունեցող ստորաբաժանման աշխատակիցները Գործադիր տնօրենի հանձնարարությամբ իրականացնում են հետևյալ գործողությունները՝
 - 5.1.1. ուսումնասիրում և վերլուծում են բողոքի բովանդակությունը,
 - 5.1.2. կազմում են բողոքի գրավոր պատասխանը համագործակցելով այլ ստորաբաժանումների հետ,
 - 5.1.3. Գործադիր տնօրենին են ներկայացնում բողոքի գրավոր պատասխանի նախագիծը:



- 5.2. Բողոքի ամբողջական և բազմակողմանի քննարկման նպատակով Պատասխանատու աշխատակիցը կարող է դիմումատուից պահանջել լրացուցիչ անհրաժեշտ փաստաթղթեր և/կամ տեղեկություններ՝ նշելով դրանց ներկայացման վերջնաժամկետը:
- 5.3. Բանկը բողոք ստանալիս կամ այդ բողոքի քննության ընթացքում Հաճախորդից չի պահանջում այնպիսի փաստաթղթեր.
 - 5.3.1. որոնք անհրաժեշտ չեն բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ
 - 5.3.2. որոնք հասանելի են Բանկին տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:
- 5.4. Մինչև 5.2 կետում նշված վերջնաժամկետը Հաճախորդի կողմից անհրաժեշտ փաստաթղթերը և/կամ տեղեկությունները Բանկ չներկայացնելու դեպքում, Հաճախորդի բողոքն ուսումնասիրվում է առկա փաստաթղթերով, կամ անհնարինության դեպքում Հաճախորդին ուղարկվում է բողոքի հիմնավորված գրավոր մերժում:
- 5.5. Բանկի համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանումների ղեկավարներն իրենց իրավասությունների շրջանակներում պարտավոր են՝
 - 5.5.1. իրականացնել բողոքների բազմակողմանի և օբյեկտիվ ուսումնասիրություն,
 - 5.5.2. մասնակցել բողոքների պատասխանների պատրաստման աշխատանքներին,
 - 5.5.3. պարբերաբար վերլուծել Հաճախորդների բողոքները՝ պարզելու և վերացնելու համար դրանց առաջացման պատճառներն ու հիմքերը:
- 5.6. Բողոքի ուսումնասիրության արդյունքում կազմված գրավոր պատասխանը պետք է ներառի.
 - 5.6.1. Բանկի հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի բողոքը մերժելու, մասնակի կամ ամբողջությամբ բավարարելու վերաբերյալ,
 - 5.6.2. Բանկի որոշման հիմնավորումը(պատճառաբանությունը),
 - 5.6.3. բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անունը, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոսը, էլեկտրոնային հասցեն և այլ),
 - 5.6.4. տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի 5.6.3. ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին),
 - 5.6.5. տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ դիմել դատարան կամ Կենտրոնական բանկ, և ինչ ժամկետներում,
 - 5.6.6. տեղեկատվություն այն մասին, որ եթե Բանկը պարտավորվել է բավարարել Հաճախորդի բողոքը բայց չի բավարարել այն, Հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:



- 5.7. Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը Հաճախորդին տրամադրում է նաև «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ամփոփաթերթը (Հավելված 1):
- 5.8. Բանկն իրականացնում է բողոքի ուսումնասիրությունն նույնիսկ այն դեպքերում, երբ տվյալ բողոքն ուսումնասիրելու համար Հաճախորդի կողմից ներկայացված փաստաթղթերը բավարար չեն Հաճախորդին հիմնավորված և ամբողջական պատասխան տրամադրելու համար: Այս դեպքում Բանկը Հաճախորդին խնդրում է ներկայացնել անհրաժեշտ փաստաթղթեր (հիմնավորումներ)՝ Հաճախորդին հիմնավորված և ամբողջական պատասխան տրամադրելու համար:
- 5.9. Մեկ անգամ նույն հարցի վերաբերյալ Բանկի կողմից պատասխան տրված հարցի վերաբերյալ Հաճախորդի կողմից կրկին ներկայացված բողոքի վերաբերյալ Հաճախորդին ներկայացվում է գրավոր պատասխան առ այն, որ վերջինիս բողոքը քննարկվել և տրվել է գրավոր պատասխան՝ հղում կատարելով նախկինում Հաճախորդին տրված գրավոր պատասխանին:

6. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՅՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

- 6.1. Ներկայացված բողոքներին Բանկը պատասխանում է այն ստանալու պահից 7 (յոթ) աշխատանքային օրվա ընթացքում: Գրավոր ներկայացված բողոքներին Բանկը պատասխանում է գրավոր, իսկ բանավոր ներկայացվածներին՝ Գործադիր տնօրենի կողմից ընտրված ձևով:
- 6.2. Բողոքների պատասխանները շարադրվում են հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Հաճախորդի և Բանկի փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված:
- 6.3. Բողոքների պատասխանները համապատասխան Հաճախորդներին տրամադրում է Պատասխանատու աշխատակիցը կամ Հաճախորդին է փոխանցվում կապի այլ միջոցներով:
- 6.4. Բողոքի 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 ստացականի վրա՝ հավաստելով դրա ստացումը:
- 6.5. Բողոքի պատասխանը ստորագրվում է Բանկի Գործադիր տնօրենի կամ նման իրավասությամբ լիազորված անձի կողմից:

7. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԿԱՐԳԻ ՀՄԿՈՂՈՒԹՅՈՒՆԸ

- 7.1. Բողոքների ուսումնասիրման նկատմամբ հսկողությունն իրականացնում է Բանկի Գործադիր տնօրենը:
- 7.2. Գործադիր տնօրենը հետևում է Բանկի պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանումների կողմից՝
 - 7.2.1. բողոքների վերլուծության և ընդհանրացման պատշաճ իրականացմանը,
 - 7.2.2. ներքին ակտերի նախագծերի պատշաճ մշակմանը, որոնք ուղղված են բողոքների հետ առնչվող աշխատանքների բարելավմանը:
- 7.3. Բողոքի քննարկմանը մասնակցող ստորաբաժանումների ղեկավարները պարտավոր են՝



- 7.3.1. ստուգել Գրանցամատյանում բողոքի գրանցման առկայությունը,
 - 7.3.2. ուսումնասիրել և վերլուծել Հաճախորդներից ստացված յուրաքանչյուր բողոք,
 - 7.3.3. ստուգել բողոքների քննարկման ժամանակ Հաճախորդների շահերի գերակայության ապահովումը Բանկի և վերջինիս աշխատակիցների շահերի նկատմամբ,
 - 7.3.4. հետևել բողոքների կատարման ժամկետների պահպանմանը,
 - 7.3.5. ստուգել բողոքների պատասխանների գրանցման առկայությունը և ճշտությունը Գրանցամատյանում,
 - 7.3.6. Բանկի Գործադիր տնօրենին զեկուցել բողոքների քննարկման ընթացակարգերի բոլոր խախտումների վերաբերյալ:
- 7.4. Բանկի Գործադիր տնօրենը կարող է Բանկի Ներքին աուդիտին առաջարկել առնվազն երկու տարին մեկ անգամ ուսումնասիրել Հաճախորդների բողոքները, դրանց քննարկման գործընթացները ու տրված պատասխանները և ուսումնասիրության արդյունքներով ներկայացնել առաջարկություններ:

8. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 8.1. Սույն ընթացակարգով սահմանված դրույթների կատարման, խախտումների բացահայտման և առաջացած խնդիրների մասին զեկուցման, ինչպես նաև ընթացակարգի վերանայման համար պատասխանատու են կառուցվածքային ստորաբաժանումների ղեկավարները՝ յուրաքանչյուրն իր ղեկավարած ստորաբաժանման գործառույթները կարգավորող դրույթների մասով:

