

«ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ»
ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ
ՆԵՐՔԻՆ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԱԿՏ

Ակտի համարը և անվանումը՝ *N° 190, ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ
ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ, ՀԱՇՎԱՌՄԱՆ ԵՎ
ՊԱՀՊԱՆՄԱՆ ԸՆԹԱՅԱԿԱՐԳ*

Ընդունող մարմինը՝ *Տնօրինություն*

Ընդունման ամսաթիվը և հիմքը՝ *15.02.2024թ. թիվ 15-Լ որոշում*

Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը՝ *15.02.2024թ.*

Խմբագրության հերթական
համարը՝ *04*

Կիրառող
ստորաբաժանում(ներ)ը՝ *Կառուցվածքային բոլոր ստորաբաժանումները*

Վերանայման համար պատաս-
խանատու ստորաբաժա-
նում(ներ)ը՝ *Իրավաբանական բաժին*

Հրապարակայնությունը՝ *հրապարակվող* *սահմանափակ* *գաղտնի*

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1. Սույն ներքին ակտը սահմանում է «ԱՐՄՍՎԻՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ի (այսուհետ՝ «Բանկ») հետ բանկային ծառայություններից օգտվելու հիմքով գործարք կնքած հաճախորդների (այսուհետ՝ «Հաճախորդ») կողմից Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների առնչությամբ բողոքների և դիմումների ներկայացման, ընդունման, քննարկման, տեղեկատվության հավաքագրման, էլեկտրոնային տեղեկատվական շտեմարանում գրանցման և հաշվառման, ինչպես նաև տեղեկատվության պահպանման, դրանց պատասխանելու գործընթացները:
- 1.2. Սույն ներքին ակտի նորմատիվ կարգավորումները բխում են, սակայն չեն սահմանափակվում.
 - ՀՀ ԿԲ «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04»-ի պահանջներից (այսուհետ՝ «Կանոնակարգ 8/04»),
 - ՀՀ ԿԲ «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ Կանոնակարգ 8/07»-ի պահանջներից (այսուհետ՝ «Կանոնակարգ 8/07»):
- 1.3. Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների և դիմումների 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 օրենքով և/կամ Բանկի ներքին իրավական ակտերով նախատեսված դեպքերում և կարգով:
- 1.4. Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների և դիմումների քննարկումն իրականացվում է ՀՀ օրենսդրությամբ և սույն ընթացակարգով սահմանված կարգով:
- 1.5. Բանկին ներկայացված բողոքները և դիմումները ենթակա են պարտադիր քննարկման:
- 1.6. Սույն ընթացակարգի իմաստով՝
 - 1.6.1. **բողոք**՝ Հաճախորդի (ֆիզիկական անձ, այդ թվում՝ անհատ ձեռնարկատեր, օրենքով նախատեսված դեպքերում նաև իրավաբանական անձ) կողմից ներկայացված գրություն, դիմում, բողոք-պահանջ, որը պարունակում է Բանկի կողմից Հաճախորդի՝ օրենքով նախատեսված իրավունքների և/կամ շահերի ենթադրյալ կամ իրական խախտման վերացում, պահանջ, դժգոհություն և որն ուղղված է Բանկին, վերաբերվում է Բանկի գործունեությանը և(կամ) Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններին: Բողոքը կարող է պարունակել գույքային կամ ոչ գույքային պահանջ:
 - 1.6.2. **դիմում**՝ Հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացված խնդրանք՝ Հաճախորդի կողմից որոշակի տեղեկատվության ստացման վերաբերյալ, կամ առաջարկ ծառայությունների տրամադրման վերաբերյալ, կամ շնորհակալագիր:
 - 1.6.3. **Պատասխանատու աշխատակից**՝ Բանկի համապատասխան աշխատակից, որը Գործադիր տնօրենի հրամանով կամ հանձնարարությամբ կատարում է Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքների և դիմումների ընդունումը:

2. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱԳՈՒՄԸ ԵՎ ՀԱՇՎԱՌՈՒՄԸ

- 2.1. Բողոքները և դիմումները ներկայացվում են գրավոր (այդ թվում էլեկտրոնային)՝ առձեռն և/կամ փոստով և/կամ Բանկի էլեկտրոնային փոստով և/կամ «ինտերնետ բանկ» համակարգով և/կամ «մոբայլ բանկ» համակարգով ուղարկելու ձևով և/կամ բանավոր ձևով: Ընդ որում, Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացում է համարվում նաև այն, երբ Հաճախորդի համաձայնությամբ այդ բողոքը Բանկին ներկայացվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:
- 2.2. Գրավոր բողոքի, դիմումի մեջ պետք է հստակ նշված լինի Հաճախորդի հարցման կամ բողոքի բնույթը, Հաճախորդի տվյալները (անուն, ազգանունը, անվանում, բնակության/գտնվելու

վայրի հասցեն, որով պետք է ուղարկվի դիմումի, բողոքի պատասխանը, էլեկտրոնային փոստի հասցեն, հեռախոսահամարը):

- 2.3. Հաճախորդների կողմից Բանկ ներկայացված գրավոր բողոքները և դիմումները, բացի Բանկում գործող փաստաթղթաշրջանառության համար սահմանված կարգով հաշվառելուց, ենթակա են նաև պարտադիր գրանցման «Բողոքների, դիմումների էլեկտրոնային գրանցամատյան»-ում (այսուհետ՝ «Գրանցամատյան») բողոքի, դիմումի ընդունման գործառնական օրվա ընթացքում՝ Բանկում հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման համար պատասխանատու ենթաստորաբաժանման կողմից: Գրանցամատյանը պարունակում է հետևյալ տեղեկատվությունը՝
 - 2.3.1. բողոքի, դիմումի ստացման ամսաթիվը և ժամը,
 - 2.3.2. գրանցման հերթական համարը, գրանցման ամսաթիվը և ժամը,
 - 2.3.3. հակիրճ բովանդակությունը,
 - 2.3.4. Հաճախորդի անունը/անվանումը,
 - 2.3.5. պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանումը,
 - 2.3.6. բողոքի, դիմումի 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 հեռախոսը:
- 2.4. Գրավոր բողոքները և դիմումները (ինչպես նաև առաջարկություններն ու շնորհակալագրերը) կարող են ներկայացվել նաև Բանկի ընդունարանում տեղադրված «Բողոքների, դիմումների, առաջարկությունների և շնորհակալագրերի» արկղի մեջ գցելով:
- 2.5. Հաճախորդների կողմից Բանկ ներկայացված գրավոր բողոքները ենթակա են պարտադիր գրանցման նաև «Ստացված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվական էլեկտրոնային շտեմարան»-ում (այսուհետ՝ «Շտեմարան»), համաձայն Հավելված 1-ի՝ Բանկում իրավաբանական գործառնությունների համար պատասխանատու ստորաբաժանման, այսուհետ՝ «ԻԲ», կողմից:
- 2.6. Շտեմարանում պետք է պահպանվեն առնվազն 3 տարի վաղեմություն ունեցող բողոքները:
- 2.7. Կենտրոնական բանկի պահանջով և դրանում սահմանված ժամկետում ԻԲ-ն կազմում և Կենտրոնական բանկին էլեկտրոնային եղանակով տրամադրում է Բանկին ուղղված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը՝ սույն ակտի Հավելված 1-ով սահմանված ձևաչափով:
- 2.8. Շտեմարանում լրացվում են գույքային և ոչ գույքային պահանջով բողոքները, որոնք վերաբերում են Բանկի գործունեությանը, Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններին:
- 2.9. Շտեմարանը լրացվում է Կանոնակարգ 8/07-ով սահմանված լրացման կանոններով:

3. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

- 3.1. Բողոքների, դիմումների ընդունումն ու գրանցումն իրականացվում է Պատասխանատու աշխատակցի կողմից:
- 3.2. «Ինտերնետ բանկ» համակարգով և/կամ «մոբայլ բանկ» համակարգով ստացված բողոքներն անմիջապես փոխանցվում է Պատասխանատու աշխատակցին:
- 3.3. Բողոքը համարվում է Բանկին տրված՝ այն Հաճախորդի կողմից սույն ակտերով սահմանված եղանակ(ներ)ով Բանկ ներկայացնելու դեպքում:
- 3.4. Բանկի կողմից սույն ակտով սահմանված եղանակ(ներ)ով բողոք ստանալու դեպքում, Բանկը բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, բողոքի ստացման նույն եղանակով ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոքը նույնականացնող տեղեկատվություն, ինչպես նաև կանոնակարգ 8/04-ով սահմանված տեղեկատվությունը՝ հնարավորության դեպքում:

- 3.5. Բողոքը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստանալու և պատասխանն էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում, Բանկը բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը Հաճախորդի՝ Բանկին հայտնի կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված բողոքում նշված էլեկտրոնային հասցեին կամ «Ինտերնետ բանկ» համակարգով և/կամ «մոբայլ բանկ» համակարգով Հաճախորդին է ուղարկում բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոքը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև կանոնակարգ 8/04-ով սահմանված տեղեկատվությունը՝ հնարավորության դեպքում:
- 3.6. Յուրաքանչյուր աշխատանքային օրվա ժամը 17:30-ին Պատասխանատու աշխատակցի կողմից բացվում է «Բողոքների, դիմումների, առաջարկությունների և շնորհակալագրերի» արկղը և նրանում առկա բողոքները, դիմումները գրանցում է սույն ընթացակարգով սահմանված կարգով:
- 3.7. Ընդունված բողոքը, դիմումը սույն ընթացակարգով սահմանված կարգով գրանցվելուց հետո ներկայացվում է Բանկի Գործադիր տնօրենին:
- 3.8. Հաճախորդների բողոքները, դիմումներն ընդունվում են յուրաքանչյուր աշխատանքային օր՝ Բանկի գործառնական ժամերի ընթացքում:

4. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՄԵՐԺՈՒՄԸ

- 4.1. Բողոքների, դիմումների ընդունումը չի կարող մերժվել:
- 4.2. Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի՝ 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 կամ դիմումը:
- 4.3. Քննարկման ներկայացվում են նաև Հաճախորդների կողմից ոչ պատշաճ կերպով Բանկ ներկայացված բողոքները, դիմումները:
- 4.4. Չբացահայտված (անանուն) Հաճախորդի կողմից ներկայացված դիմումը, բողոքը նույնպես ենթակա է քննարկման:
- 4.5. Սոցիալական ցանցերում Բանկի հասցեին ուղղված մեղադրանքներն ու բողոքները նույնպես ենթակա են քննարկման: Այդպիսիք տեսնող աշխատակիցներն այդ մասին հայտնում են իրենց անմիջական ղեկավարին և Աշխատակազմի ղեկավարին: Նմանատիպ մեղադրանքների ու բողոքների հարցերի քննարկումը կազմակերպում է Բանկում բիզնեսի զարգացման համար պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը:
- 4.6. Բանկի յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է իր անմիջական ղեկավարին տեղեկացնել Հաճախորդի կողմից իրեն ներկայացված բանավոր բողոքի, դիմումի վերաբերյալ:

5. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

- 5.1. Բողոքների, դիմումների 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, դիմումի բովանդակությունը,
 - 5.1.2. կազմում են բողոքի, դիմումի գրավոր պատասխանը համագործակցելով այլ ստորաբաժանումների հետ,
 - 5.1.3. Գործադիր տնօրենին են ներկայացնում բողոքի, դիմումի գրավոր պատասխանի նախագիծը:

- 5.2. Դիմումի, բողոքի ամբողջական և բազմակողմանի քննարկման նպատակով պատասխանատու աշխատակիցը կարող է դիմումատուից պահանջել լրացուցիչ անհրաժեշտ փաստաթղթեր և/կամ տեղեկություններ՝ նշելով դրանց ներկայացման վերջնաժամկետը:
- 5.3. Մինչև սույն ակտում նշված վերջնաժամկետը Հաճախորդի կողմից անհրաժեշտ փաստաթղթերը և/կամ տեղեկությունները Բանկ չներկայացնելու դեպքում, Հաճախորդի բողոքը, դիմումը ուսումնասիրվում է առկա փաստաթղթերով, կամ անհնարինության դեպքում Հաճախորդին ուղարկվում է բողոքի, դիմումի հիմնավորված գրավոր մերժում:
- 5.4. Բանկի համապատասխան կառուցվածքային ստորաբաժանումների ղեկավարները իրենց իրավասությունների շրջանակներում պարտավոր են՝
 - 5.4.1. իրականացնել բողոքների, դիմումների բազմակողմանի և օբյեկտիվ ուսումնասիրություն,
 - 5.4.2. մասնակցել բողոքների, դիմումների պատասխանների պատրաստման աշխատանքներին,
 - 5.4.3. պարբերաբար վերլուծել Հաճախորդների բողոքները, դիմումները՝ պարզելու և վերացնելու համար դրանց առաջացման պատճառներն ու հիմքերը:
- 5.5. Բողոքի, դիմումի ուսումնասիրության արդյունքում կազմված գրավոր պատասխանը պետք է արտահայտի Բանկի հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի պահանջը մերժելու, մասնակի կամ ամբողջությամբ բավարարելու վերաբերյալ:
- 5.6. Բանկն իրականացնում է բողոքի, դիմումի ուսումնասիրություն նույնիսկ այն դեպքերում, երբ տվյալ բողոքը, դիմումն 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:
- 5.7. Մեկ անգամ նույն հարցի վերաբերյալ Բանկի կողմից պատասխան տրված հարցի վերաբերյալ Հաճախորդի կողմից կրկին ներկայացված բողոքի, դիմումի վերաբերյալ Հաճախորդին ներկայացվում է գրավոր պատասխան առ այն, որ վերջինիս դիմումը, բողոքը քննարկվել և տրվել է գրավոր պատասխան՝ հղում կատարելով նախկինում Հաճախորդին տրված գրավոր պատասխանին:

6. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՅՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

- 6.1. Ինչպես գրավոր, այնպես էլ բանավոր ձևով ներկայացված բողոքներին, դիմումներին Բանկը պատասխանում է գրավոր եղանակով (էլեկտրոնային ձևով ներկայացված բողոքներին, դիմումներին Բանկը պատասխանում է էլեկտրոնային եղանակով) այն ստանալու պահից 7 աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե ներկայացված բողոքից կամ դիմումից ենթադրվում է, որ դրան պետք է պատասխանել:
- 6.2. Բողոքների, դիմումների պատասխանները համապատասխան Հաճախորդներին տրամադրում է Պատասխանատու աշխատակիցը:
- 6.3. Բողոքի, դիմումի 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:
- 6.4. Բողոքի, դիմումի պատասխանը ստորագրվում է Բանկի Գործադիր տնօրենի կամ նման իրավասությամբ լիազորված անձի կողմից:

7. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԿԱՐԳԻ ՀՍԿՈՂՈՒԹՅՈՒՆ

- 7.1. Բողոքների, դիմումների ուսումնասիրման նկատմամբ հսկողությունն իրականացնում է Բանկի ռիսկերի կառավարման համար պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը:

- 7.2. Բանկի ռիսկերի կառավարման համար պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարը հետևում է Բանկի պատասխանատու կառուցվածքային ստորաբաժանումների կողմից՝
- 7.2.1. բողոքների, դիմումների վերլուծության և ընդհանրացման պատշաճ իրականացումը,
- 7.2.2. ներքին ակտերի նախագծերի պատշաճ մշակումը, որոնք ուղղված են բողոքների, դիմումների հետ առնչվող աշխատանքների բարելավմանը:
- 7.3. Դիմումի քննարկմանը մասնակցող ստորաբաժանումների ղեկավարները պարտավոր են՝
- 7.3.1. ստուգել Գրանցամատյանում դիմումի, բողոքի գրանցման առկայությունը,
- 7.3.2. ուսումնասիրել և վերլուծել Հաճախորդներից ստացված յուրաքանչյուր բողոքը, դիմումը,
- 7.3.3. ստուգել բողոքների, դիմումների քննարկման ժամանակ Հաճախորդների շահերի գերակայության ապահովումը Բանկի և վերջինիս աշխատակիցների շահերի նկատմամբ,
- 7.3.4. հետևել բողոքների, դիմումների կատարման ժամկետների պահպանմանը,
- 7.3.5. ստուգել բողոքների, դիմումների պատասխանների գրանցման առկայությունը և ճշտությունը Գրանցամատյանում,
- 7.3.6. Բանկի Գործադիր տնօրենին զեկուցել բողոքների, դիմումների քննարկման ընթացակարգերի բոլոր խախտումների վերաբերյալ:
- 7.4. Ներքին աուդիտն իրավունք ունի Բանկի Գործադիր տնօրենին ներկայացնել առաջարկություններ՝ Հաճախորդների բողոքների, դիմումների ուսումնասիրությունների արդյունքներով:

8. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 8.1. Մույն ակտով սահմանված դրույթների կատարման, խախտումների բացահայտման և առաջացած խնդիրների մասին զեկուցման, ինչպես նաև ակտի վերանայման համար պատասխանատու է Հաճախորդների սպասարկման համար պատասխանատու ստորաբաժանման և ԻԲ ղեկավարները՝ յուրաքանչյուրն իր ղեկավարած ստորաբաժանման համար սահմանված գործառույթների մասով:

ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԱՍՓՈՓ ՄԽԵՄԱ

Հ/Հ	ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅԱՆ ՆԿԱՐԱԳԻՐ	ՊԱՏԱՄԽԱՆԱՏՈՒ
1	Բողոքի, դիմումի ներկայացում	
2	Հաշվառում «Բողոքների, դիմումների էլեկտրոնային գրանցամատյան»-ում	Բանկում հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման համար պատասխանատու ենթաստորաբաժանում
3	Գրանցում «Ստացված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվական էլեկտրոնային շտեմարան»-ում	ԻԲ
4	Ընդունված բողոքը, դիմումը ներկայացվում է Բանկի Գործադիր տնօրենին	Աշխատակազմ
5	Բողոքի, դիմումի ուսումնասիրում և վերլուծում և բողոքի, դիմումի գրավոր պատասխանի կազմում	Շահագրգիռ ստորաբաժանում
6	Բողոքի, դիմումի գրավոր պատասխանի ստորագրում	Գործադիր տնօրեն
7	Բանկի գրավոր պատասխանի ներակայացում բողոքաբերին, դիմումատուին	Աշխատակազմ
8	Բողոքների, դիմումների ուսումնասիրման նկատմամբ հսկողության իրականացում	Ռիսկերի կառավարման և համապատասխանության ապահովման ստորաբաժանման ղեկավար