

RU-1944.1.01

Հաճախորդների բողոք-պահանջների և բողոքարկումների ներկայացման և քննության կանոններ

1. Սահմանումներ և հապավումներ

«Բանկ»՝ «Արդշինինվեստբանկ» ՓԲԸ,

«Հաճախորդ»՝ ՀՀ ռեզիդենտ կամ ոչ ռեզիդենտ Իրավաբանական անձ, ԱԶ կամ ֆիզիկական անձ, ով Բանկի ծառայություններից օգտվելու նպատակով առցանց կամ Բանկի տարածքում դիմել է իր կողմից նախընտրած ծառայությունը/ծառայությունները ձևակերպելու կամ ակտիվացնելու համար, միկրոձեռնարկատիրության սուբյեկտ, որն օգտվում է Բանկի ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար, ինչպես նաև պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած անձ, բացառությամբ հարցում և/կամ կարծիք ներկայացնելու դեպքերի, որի ժամանակ դիմողը կարող է հանդիսանալ ցանկացած անձ,

«Բողոք-պահանջ»՝ Հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և միաժամանակ պարունակում է գույքային (ֆինանսական) պահանջ, ինչպես նաև «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ կամ դրա հետ կապված պահանջ, որի դեպքում բողոքը կարող է նաև լինել ոչ գույքային բնույթի: Բողոք-պահանջը ենթադրում է Բանկի կողմից պարտադիր պատասխան, և ուսումնասիրվում է Բանկի կողմից, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին: Ընդ որում, սույն կետի իմաստով, Հաճախորդի կողմից Բանկին բողոքի ներկայացում է համարվում նաև այն, երբ Հաճախորդի համաձայնությամբ այդ բողոքը ներկայացվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով,

«Contact Center»՝ Հեռախոսային, ինտերնետային և թվայնացված բանկային գործառնությունների կենտրոն

«Բողոքարկում»՝ Հաճախորդի քարտային հաշվով կատարված գործարքների հետ անհամաձայնության դեպքում բողոքարկման հայտով Բանկ ներկայացվող տեղեկատվություն, ընդ որում, դիտարկվում և ուսումնասիրվում են բոլոր հաճախորդների հայտերը, որը ենթադրում է Բանկի կողմից պարտադիր պատասխան, և ուսումնասիրվում է Բանկի կողմից, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին,

«Պատասխանատու աշխատակից»՝ Բանկի մասնաճյուղի աշխատակից, ով պատասխանատու է բողոք-պահանջի և հարցման ընդունման համար, ինչպես նաև Բանկի Contact center առաջնային ուսումնասիրություն անցնող դիմումների դեպքում՝ Բանկի Contact center-ի աշխատակից,

«ԾՀՀ (Հաշտարար)»՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված ֆինանսական համակարգի հաշտարար:

2. Ընդհանուր դրույթներ

2.1 Հաճախորդները Բանկին հասցեագրված իրենց Բողոք-պահանջները և Բողոքարկումները ներկայացնում են ստորև նշված եղանակներով.

- 2.1.1 **Էլեկտրոնային**- Բանկի պաշտոնական էլեկտրոնային հասցեներին ուղարկելու միջոցով (ashb@ardshininvestbank.am, mbanking@ardshininvestbank.am, distance@ardshininvestbank.am office@ardshininvestbank.am)
- 2.1.2 **Ջանգ**- Contact Center 060655000 հեռախոսահամարին զանգահարելու միջոցով
- 2.1.3 **Բանկի պաշտոնական կայքէջ**- Բանկի պաշտոնական www.ardshininvestbank.am կայքի Հետադարձ կապ բաժնի միջոցով
- 2.1.4 **Թղթային` Բանկի ցանկացած մասնաճյուղում**
- 2.1.5 Առձեռն` Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ
- 2.1.6 **Փոստային առաքմամբ`** 0015, ք. Երևան, Հ. Պարոնյան 42 հասցեին գրություն ուղարկելու միջոցով,
- 2.1.7 **Մոբայլ հավելված**- Բանկի Մոբայլ բանկինգ հավելվածի «*Կապ բանկի հետ*» բաժնի միջոցով
- 2.1.8 **Սոցիալական ցանցեր**- Սոցիալական ցանցերում Բանկին հաղորդագրություն ուղարկելու միջոցով
- 2.1.9 **ՖՀՀ**- Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի միջոցով

2.2 Ընդ որում, Հաճախորդի կողմից ներկայացված հարցումը/բողոք-պահանջը ենթակա է ուսումնասիրման և պարտադիր գրավոր պատասխանի ներկայացման, եթե այն ներառում է առնվազն հաճախորդի անունը, ազգանունը (անվանումը), նրա հետադարձ կապի միջոցները (այդ թվում` բնակության վայրը և հեռախոսահամար) և հաճախորդի նույնականացման տվյալները (ֆիզիկական անձ հաճախորդի դեպքում` անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալներ և/կամ հանրային ծառայության համարանիշ, իրավաբանական անձ հաճախորդի դեպքում` ՀՎՀՀ և/կամ պետական գրանցման համար), թղթային եղանակով ներկայացվելու դեպքում նաև ստորագրությունը, ինչպես **նաև բողոքի նկարագրությունը**: Նշված վավերապայմաններին չբավարարող բողոքը չի հանդիսանում կանոնակարգ 8/04-ի պահանջներին համապատասխան ներկայացված բողոք-պահանջ անկախ Բանկի կողմից պատասխան ներկայացնելու հանգամանքից:

2.3 Բողոք-պահանջը/բողոքարկումը կարող է ընդունվել բացառապես այն հաճախորդից (լիազորված անձից), որին մատուցված ծառայությունների հետ է կապված տվյալ պահանջը:

2.4 Պատասխան նամակը Հաճախորդին ուղարկվում/տրամադրվում է.

- 2.4.1 Էլեկտրոնային եղանակով՝ միաժամանակ այն էլեկտրոնային հասցեին, որը գրանցված է Հաճախորդի կողմից Բանկին տրամադրված տվյալներում և այն էլեկտրոնային հասցեին, որից ստացվել է Հաճախորդի գրությունը: Եթե Հաճախորդի տվյալներում էլեկտրոնային փոստի հասցե առկա չէ և Հաճախորդը գրությունը ուղարկել է այլ էլեկտրոնային հասցեից, ապա տվյալ էլեկտրոնային հասցեին բանկային գաղտնիք պարունակող տեղեկատվությամբ պատասխան գրություն չի ուղարկվում:
- 2.4.2 փոստային կապի միջոցով, եթե Հաճախորդը գրությունը ներկայացրել է թղթային եղանակով՝ փոստային կամ անձամբ, կամ էլեկտրոնային եղանակով ուղարկված գրության մեջ Հաճախորդը նշել է պատասխանը փոստային եղանակով ստանալու իր ցանկության մասին: Տվյալ դեպքում պատասխանը ուղարկվում է Հաճախորդի հետ կնքված պայմանագրերի շրջանակներում տրամադրված բնակության (փոստային) հասցեով, իսկ Հաճախորդի դիմումում այլ հասցե նշված լինելու դեպքում՝ տվյալ հասցեին:
- 2.4.3 առձեռն, եթե գրության մեջ Հաճախորդը նշել է պատասխանն առձեռն ստանալու մասին:

3 Բողոք-պահանջների ուսումնասիրում

- 3.2 Սույն կանոնների 2.2. կետի սահմանմանը բավարարող և սույն կանոնների 2.1 կետով սահմանված կարգով ներկայացված Բողոք-պահանջները ուսումնասիրվում են Բանկի կողմից:
- 3.3 Բանկում բողոք-պահանջ ներկայացնելու կարգի և բողոք-պահանջի հետագա ընթացքի վերաբերյալ Հաճախորդները տեղեկատվություն են ստանում Բանկի պաշտոնական կայքէջից, ինչպես նաև Բանկ այցելելով՝ Պատասխանատու աշխատակցի կամ Բանկի սպասարկման սրահներում տեղադրված տեղեկատվական վահանակներում զետեղված նյութերից և Բանկի Չանգերի կենտրոնից:
- 3.4 Բանկի սպասարկման սրահները կահավորված են տեղեկատվական վահանակներով, որտեղ փակցված են «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» (FO-1944.1.02.02) թերթիկը և «Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձևը» (FO-1944.1.02.01), սույն կանոնները, որոնց օրինակները տրամադրվում են նաև Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն հայտնած հաճախորդին: Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն հայտնած հաճախորդներին իրենց կողմից բողոք-պահանջ ներկայացվելու կարգի և դրա հետագա ընթացքի վերաբերյալ ամբողջական տեղեկատվություն է տրամադրում մասնաճյուղի (գլխամասային գրասենյակի) Պատասխանատու աշխատակիցը:

- 3.5 Հաճախորդներն իրենց բողոք-պահանջները կարող են ներկայացնել Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ՝ անկախ նրանից, թե բողոք-պահանջը Բանկի որ մասնաճյուղի (գլխամասային գրասենյակի) սպասարկման արդյունքում է առաջացել:
- 3.6 Եթե Բանկի կողմից տրված տեղեկատվության և խորհրդատվության արդյունքում Հաճախորդը ցանկանում է Բանկին ներկայացնել բողոք-պահանջ, ապա այն ներկայացվում է սույն Կանոնների **2.1** կետով նկարագրված եղանակներից մեկով:
- 3.7 Բանկի տարածքում ներկայացված բողոքի հիման վրա Պատասխանատու աշխատակիցը լրացնում է «Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձև»-ը (FO-1944.1.02.01), որին, հաճախորդի ցանկության դեպքում, կարող է ազատ ոճով գրված գրություն կցվել:
- 3.8 Բողոք-պահանջը համարվում է պատշաճ ներկայացված և ընդունված, եթե
- 3.8.1 Թղթային եղանակով ներկայացվելու դեպքում այն ստորագրվել է Հաճախորդի կողմից և Հաճախորդը ստացել է լրացված «Հաճախորդի բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի» պատճենը,
 - 3.8.2 Էլեկտրոնային եղանակով ներկայացվելու դեպքում նույն եղանակով, ոչ ուշ քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Բանկը Հաճախորդին ուղարկում է բողոքը սանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական): Ընդ որում, տվյալ աշխատանքային օրվա ժամը 13:00-ից հետո բողոք-պահանջը էլեկտրոնային եղանակով ներկայացվելու դեպքում, այն համարվում է ներկայացված հաջորդ աշխատանքային օրը,
 - 3.8.3 Փոստային առաքմամբ ուղարկված բողոք պահանջների դեպքում որպես դրա ուղարկման հիմք համարվում է նամակի ուղարկման անդորրագիրը: Ընդ որում, Բանկի կողմից փոստային առաքմամբ ստացված բողոք-պահանջի ստացման ամսաթիվ է համարվում այն՝ Բանկ մուտքագրելու ամսաթվի հաջորդ աշխատանքային օրը,
 - 3.8.4 Հաշտարարի միջոցով ստանալու դեպքում, ոչ ուշ քան հաջորդ աշխատանքային օրը, բողոքում նշված էլեկտրոնային հասցեին Բանկը Հաճախորդին ուղարկում է բողոքը սանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական): Ընդ որում, տվյալ աշխատանքային օրվա ժամը 13:00-ից հետո բողոքը էլեկտրոնային եղանակով ներկայացվելու դեպքում, այն համարվում է ներկայացված հաջորդ աշխատանքային օրը: Հաճախորդին ուղղվող պատասխան նամակն արտահայտում է Բանկի հստակ որոշումը Հաճախորդի բողոք-պահանջը բավարարելու, մասնակի բավարարելու կամ մերժելու մասին,
- 3.9 պարունակում է Բանկի որոշման պատճառաբանությունը, ուսումնասիրող մասնագետի տվյալները (անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե), ինչպես նաև տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի՝

- 3.9.1 քննության արդյունքների վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել նշված անձին (մասնագետին),
 - 3.9.2 գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան, Հաշտարարին (եթե հաճախորդի բողոք պահանջը բավարարում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա պահանջներին ներկայացվող պայմաններին), ՀՀ կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ (եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն):
 - 3.9.3 գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իրավունք ունի Հաշտարարին դիմել վեցամսյա ժամկետում սկսած այն օրվանից, երբ Հաճախորդը ստացել է Բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը, եթե Հաճախորդի բողոք-պահանջը բավարարում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա պահանջներին ներկայացվող պայմաններին:
- 3.10 Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից ֆիզիկական անձ Հաճախորդին տրամադրվում է նաև «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» թերթիկը (FO-1944.1.02.02):
- 3.11 Հաճախորդի կողմից չստացված պատասխանը ստանալու համար Հաճախորդը կարող է դիմել Բանկի գլխամասային գրասենյակ՝ սկսած դիմումը Բանկ մուտք լինելու ամսաթվից 15 աշխատանքային օր հետո:

4 Բողոքարկումների ուսումնասիրում

- 4.2 Վճարային քարտով կամ դրա վավերապայմանների կիրառմամբ ցանկացած գործարքի կատարման արդյունքում խնդիրների առաջացման դեպքում (այդ թվում՝ ավել գանձված գումարներ, չառաքված կամ չտրամադրված ապրանքներ կամ ծառայություններ, առաքված ապրանքների անհամապատասխանություն և այլն) քարտապանը կարող է սահմանված կարգով դիմել Բանկին գործարքի բողոքարկման համար, եթե խնդիրը անմիջապես առևտրի և սպասարկման կետի հետ լուծելու բոլոր հնարավոր միջոցներն ու տարբերակները սպառված են:
- 4.3 Բողոքարկման հայտը հաճախորդը կարող է ներկայացնել սույն Կանոնների 2.1. կետով նկարագրված եղանակներով:
- 4.4 Մինչև Բողոքարկման հայտն ընդունելը սպասարկող մասնագետը իրականացնում է հաճախորդի նույնականացում անձը հաստատող փաստաթղթի հիման վրա, իսկ Էլեկտրոնային եղանակով և Բանկի Չանգերի կենտրոն

ներկայացնելու դեպքում՝ Բանկում սահմանված ներքին իրավական ակտերով նախատեսված հեռակա նույնականացման համար անհրաժեշտ գործողություններ:

4.5 «Բողոքարկման հայտի» լրացման թերթիկին (FO-670.0.01-01) կարող է հաճախորդի ցանկության դեպքում ազատ ոճով գրված գրություն կցվել:

4.6 Եթե հաճախորդը Բանկ է ներկայացնում արդեն լրացված գրություն (Բանկի սահմանված ձևից տարբերվող), ապա այն ընդունվում է Պատասխանատու աշխատակցի կողմից, որից հետո Պատասխանատու աշխատակիցը լրացնում է «Բողոքարկման հայտի» թերթիկի ձևը (FO-670.0.01-01) անհրաժեշտ հարցերը հաճախորդի հետ քննարկելուց հետո և ներկայացնում է Հաճախորդի ստորագրմանը՝ ի հավաստումն բողոքարկման հայտի ընդունման՝ կցելով հաճախորդի ներկայացրած գրությունը:

4.7 Բողոքարկման հայտը համարվում է պատշաճ ներկայացված և ընդունված, եթե

4.7.1 առձեռն ներկայացվելու դեպքում այն ստորագրվել է Հաճախորդի կողմից և Հաճախորդը ստացել է «Բողոքարկման հայտի» (FO-670.0.01-01) պատճենը,

4.7.2 Էլեկտրոնային եղանակով ներկայացվելու դեպքում նույն եղանակով, ոչ ուշ քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Հաճախորդը Բանկից ստանում է բողոքարկման հայտը ստանալու փաստը հավաստող գրություն(ստացական): Ընդ որում, տվյալ աշխատանքային օրվա ժամը 13:00-ից հետո բողոքարկումը Էլեկտրոնային եղանակով ներկայացվելու դեպքում, այն համարվում է ներկայացված հաջորդ աշխատանքային օրը:

4.8 Բողոքարկման հայտի ուսումնասիրման գործընթացը և արդյունքների մասին բողոքարկման հայտ ներկայացրած Հաճախորդին պատասխանի տրամադրումն իրականացվում է համաձայն սույն կանոնների, միջազգային վճարահաշվարկային համակարգերի կանոններով:

4.9 Հաճախորդին ուղղվող վերջնական պատասխան նամակն արտահայտում է Բանկի հստակ որոշումը Հաճախորդի բողոքարկման հայտը բավարարելու, մասնակի բավարարելու կամ մերժելու մասին, պարունակում է Բանկի որոշման պատճառաբանությունը, ուսումնասիրող մասնագետի տվյալները (անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե), ինչպես նաև տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի՝

4.9.1 քննության արդյունքների վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել նշված անձին (մասնագետին),

- 4.9.2 գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան, Հաշտարարին (եթե հաճախորդի բողոք պահանջը բավարարում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա պահանջներին ներկայացվող պայմաններին), ՀՀ կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ (եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն),
- 4.9.3 գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդը իրավունք ունի Հաշտարարին դիմել վեցամսյա ժամկետում սկսած այն օրվանից, երբ հաճախորդը ստացել է Բողոքարկման հայտի վերջնական պատասխանը, եթե հաճախորդի բողոքարկման հայտը բավարարում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի քննությանը ենթակա պահանջներին ներկայացվող պայմաններին:
- 4.10 Բողոքարկման հայտը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից ֆիզիկական անձ Հաճախորդին տրամադրվում է նաև «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» թերթիկը (FO-1944.1.02.02):