

Հաստատված է
«Այդի Բանկ» ՓԲԸ վարչության
24-01-2025 թվականի
N 31-Լ որոշմամբ

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

Պատասխանատու ստորաբաժանում	Հաճախորդների աջակցման բաժին
Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ	18.02.2025
Տարածում	«Այդի Բանկ» ՓԲԸ բոլոր ստորաբաժանումներ
Այլ դրույթներ	Սույն ընթացակարգն ուժի մեջ մտնելու պահից ուժը կորցրած է ճանաչվում «Այդի Բանկ» ՓԲԸ վարչության 2024 թվականի հունվարի 11-ի թիվ 09-Լ որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոք-պահանջների քննության» ընթացակարգը
Առնչվող փաստաթղթեր	«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենք ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի կողմից հաստատված «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» Կանոնակարգ 8/04 «Բանկերի ներքին հսկողության իրականացման նվազագույն պայմանները» Կանոնակարգ 4 «Հաճախորդների դիմումների հոսքերի կառավարման» ընթացակարգ «Փաստաթղթերի կառավարման և ներքին փաստաթղթաշրջանառության կազմակերպման» ընթացակարգ

 IDBank	PR-0350-0004-04			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը 18.02.2025	Խմբագրություն 4	Էջ 2/9	

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ԳԼՈՒԽ 1. ՆՊԱՏԱԿ	3
ԳԼՈՒԽ 2. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ	3
ԳԼՈՒԽ 3. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	4
ԳԼՈՒԽ 4. ԲԱՆԿԻՆ ՈՒՂՂՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ ԵՎ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ	5
ԳԼՈՒԽ 5. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋԸ ԲԱՆԿ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼԸ	8
ԳԼՈՒԽ 6. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՊԱՅԱՆՋ-ԴԻՄՈՒՄԸ ԲԱՆԿԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼԸ	9



 IDBank	PR-0350-0004-04			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը 18.02.2025	Խմբագրություն 4	Էջ 3/9

ԳԼՈՒԽ 1. ՆՊԱՏԱԿ

1. Սույն ընթացակարգի նպատակն է սահմանել «Այրի Բանկ» ՓԲԸ հաճախորդների կողմից ներկայացվող մասնավոր իրավահարաբերություններից բխող բողոք-պահանջների քննության և ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ փոխհարաբերությունների ապահովման հիմնական սկզբունքները, ինչպես նաև սպառողների իրավունքների պաշտպանության հետ կապված այլ իրավահարաբերություններ:

ԳԼՈՒԽ 2. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

2. Սույն ընթացակարգում օգտագործվող սահմանումներն ու հապավումներն ունեն հետևյալ նշանակությունը.
- 1) **Բանկ՝** «Այրի Բանկ» ՓԲԸ,
 - 2) **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՝ համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի,
 - 3) **Բողոք-պահանջ՝** Հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գույքային պահանջ, կամ վերաբերում է «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» օրենքով սահմանված վարկային տեղեկատվությանը կամ կապված է դրա հետ և պարունակում է գույքային և/կամ ոչ գույքային պահանջ,
 - 4) **Բողոք-պահանջի քննության գործընթաց՝** գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից Բանկին բողոք-պահանջի ներկայացումը, Բանկի կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և պատասխան-գրության ներկայացումը, ներառյալ՝ այդ ընթացքում բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկատվության բացահայտումը,
 - 5) **Փաստաթղթերի փաթեթ՝** Բողոք-պահանջի առարկային առնչվող Հաճախորդի հետ կնքված պայմանագրեր, համաձայնագրեր, համաձայնություններ, դիմումներ, հաճախորդին տրամադրված փաստաթղթեր, այդ թվում՝ քաղվածքներ, ծանուցումներ և այլն,
 - 6) **Ֆինանսական համակարգի հաշտարար՝** «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով տրված լիազորությունների համաձայն հաճախորդների կողմից Բանկի դեմ ներկայացված բողոք-պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ,
 - 7) **Պատասխանատու աշխատակից՝** Հաճախորդի բողոք-պահանջի ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության, ինչպես նաև պատասխան գրության առձեռն



 IDBank	PR-0350-0004-04			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը 18.02.2025	Խմբագրություն 4	Էջ 4/9	

տրամադրման գործառնություններն իրականացնող աշխատակից, մասնավորապես՝ մասնաճյուղի խորհրդատու մասնագետ, Հաճախորդների սպասարկման բաժնի ղեկավար, մասնաճյուղի կառավարիչ կամ կառավարիչի տեղակալ, Պրեմիում բանկային ծառայությունների վարչության համակարգող մասնագետ կամ ղեկավար աշխատակից:

ԳԼՈՒԽ 3. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- Հաճախորդի Բողոք-պահանջների քննության գործընթացը, ինչպես նաև այդ գործընթացը նկարագրող ներքին իրավական ակտին ներկայացվող նվազագույն պայմանները, ընդհանուր կանոնները և սկզբունքները սահմանվում են «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով, ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի կողմից հաստատված «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/04-ով, Բանկի ներքին իրավական ակտերով և սույն ընթացակարգով:
- Բանկի և Հաճախորդի միջև կնքվող գործարքները պետք է նշում պարունակեն այն մասին, որ գործարքից բխող պահանջները Հաճախորդը կարող է ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի:
- Բանկի կողմից սույն ընթացակարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պետք է պահպանվեն ստորև նշված ընդհանուր սկզբունքները.
 - տեղեկատվությունը շարադրվում է Հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցնող, խրթին, անհասկանալի կամ մոլորեցնող բառեր և արտահայտություններ,
 - տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Հաճախորդի և Բանկի փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,
 - տեղեկատվությունը շարադրվում է Հաճախորդի համար հեշտ ընթերցանելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում:
- Բանկի ինտերնետային էջում, Բանկի մասնաճյուղում տեղակայված տեղեկատվական էլեկտրոնային վահանակում և առանձին թերթիկների ձևով գործունեության վայրում հաճախորդների սպասարկման սրահում տեսանելի ձևով Բանկը մշտապես ապահովում է ստորև նշված փաստաթղթերի առկայությունը.
 - Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի օրինակելի ձևը (Հավելված 1)
 - «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 2),
 - սույն ընթացակարգը:
- Հաճախորդների սպասարկման սրահի տեսանելի վայրում պետք է փակցվի (տեղադրվի) հայտարարություն այն մասին, որ Հաճախորդը Պատասխանատու աշխատակցի մոտ կարող է մանրամասն ծանոթանալ հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության մասին



 IDBank	PR-0350-0004-04			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը 18.02.2025	Խմբագրություն 4	Էջ 5/9	

Բանկի ներքին իրավական ակտին, իսկ Հաճախորդի ցանկության դեպքում Բանկը նրան անվճար տրամադրում է սույն ընթացակարգի պատճենը:

8. Բանկն իր ինտերնետային կայքում և գործունեության վայրում հայտարարության մեջ հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է Հաճախորդների աջակցման բաժնի հեռախոսահամարը, որով Հաճախորդը կարող է դիմել Բանկ իր ներկայացրած բողոք-պահանջի վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:
9. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է Բողոք-պահանջների ներկայացման վերաբերյալ սույն ընթացակարգով սահմանված պայմաններն ու պահանջները:
10. Բանկի ցանկացած ստորաբաժանման աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի բողոք-պահանջը կամ ում Հաճախորդը հայտնել է բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, առաջնորդվելով սույն ընթացակարգի կանոններով, Հաճախորդին տրամադրում է Պատասխանատու աշխատակցի կամ Հաճախորդների աջակցման բաժնի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (աշխատանքային հեռախոսը և էլեկտրոնային հասցեն):
11. Այն դեպքում, երբ Բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ծայնագրվում է, Հաճախորդների աջակցման բաժնի աշխատակիցն այդ մասին նախապես տեղեկացնում է Հաճախորդին:
12. Սույն ընթացակարգով սահմանված պահանջների ապահովման և գործընթացների համակարգման հիմնական պատասխանատու հանդիսանում է Հաճախորդների աջակցման բաժինը:
13. Բանկում հաճախորդների բողոք-պահանջների ընդունման, քննարկման, դրանց արդյունքում որոշումների ընդունման, բողոք-պահանջներին պատասխանելու, այդ գործընթացի նկատմամբ մոնիթորինգի իրականացման գործընթացը սահմանվում է սույն ընթացակարգով և Բանկի այլ ներքին իրավական ակտերով:

ԳԼՈՒԽ 4. ԲԱՆԿԻՆ ՈՒՂՂՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ ԵՎ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

14. Բանկին ուղղված բողոք-պահանջը Հաճախորդի կողմից ներկայացվում է գրավոր:
15. Հաճախորդի բանավոր բողոքը Բանկում և/կամ հեռախոսազանգի միջոցով ստանալու դեպքում Բանկի Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին ներկայացնում է սույն գլխով սահմանված բողոք-պահանջի ներկայացման համար անհրաժեշտ տեղեկատվությունը և ընդունման ընթացակարգը:
16. Հաճախորդն իր գրավոր բողոք-պահանջը Բանկ կարող է ներկայացնել անձամբ, ներկայացուցչի միջոցով, ինչպես նաև՝ ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:
17. Հաճախորդի կողմից Բանկին ուղղված գրավոր բողոք-պահանջը կարող է ներկայացվել՝
 - 1) առձեռն,
 - 2) փոստով,



 IDBank	PR-0350-0004-04			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ՀԱՃԱԽՈՐՀՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը 18.02.2025	Խմբագրություն 4	Էջ 6/9	

3) էլեկտրոնային փոստով:

18. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է, որ.

- 1) բողոք-պահանջը համարվում է տրված՝ միայն Հաճախորդի կողմից այն գրավոր՝ սույն ընթացակարգի 17-րդ կետով սահմանված եղանակներից որևէ մեկով Բանկ ներկայացնելու դեպքում,
- 2) Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն ընթացակարգը Բանկի պաշտոնական ինտերնետային կայքից կամ դիմելով Բանկ:

19. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է.

- 1) Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի օրինակելի ձևը (Հավելված 1),
- 2) «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 2):

20. Բողոք-պահանջը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստանալու և պատասխանը էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում, Հաճախորդների աջակցման բաժնի աշխատակիցը բողոք-պահանջը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը Հաճախորդի՝ Բանկին հայտնի կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված բողոք-պահանջում նշված էլեկտրոնային հասցեին հաճախորդին է ուղարկում բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոք-պահանջը ստանալու ամսաթիվը, բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև սույն ընթացակարգի 18-րդ և 19-րդ կետերով սահմանված տեղեկատվությունը՝ հնարավորության դեպքում:

21. Էլեկտրոնային փոստի միջոցով բողոք-պահանջ ստանալու դեպքում, Հաճախորդների աջակցման բաժնի բողոք-պահանջը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, բողոք-պահանջի ստացման նույն եղանակով ուղարկում է բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոք-պահանջը նույնականացնող տեղեկատվություն, ինչպես նաև սույն ընթացակարգի 18-րդ և 19-րդ կետերով սահմանված տեղեկատվությունը՝ հնարավորության դեպքում:

22. Բողոք-պահանջն առձեռն ստանալու դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին տրամադրում է Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), որում նշվում է Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, Բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (նշումը), Բողոք-պահանջը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) Բանկի կնիքը:

23. Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացվող Բողոք-պահանջը պետք է կազմվի գրավոր և ներառի.

- 1) Հաճախորդի անունը, ազգանունը (անվանումը),
- 2) Հաճախորդի հետադարձ կապի միջոցները (փաստացի բնակության (գտնվելու) և գրանցման հասցեները, հեռախոսահամարը, էլեկտրոնային փոստի հասցեն՝ առկայության դեպքում),
- 3) գույքային պահանջի չափը (առկայության դեպքում),



 IDBank	PR-0350-0004-04			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը 18.02.2025	Խմբագրություն 4	Էջ 7/9	

- 4) բողոք-պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքների նկարագրությունը, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը),
- 5) բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը և տարին,
- 6) Հաճախորդի, իսկ իրավաբանական անձ հաճախորդի դեպքում՝ ընկերության անունից հանդես գալու լիազորություն ունեցող անձի ստորագրությունը,
- 7) Ֆիզիկական անձ հաճախորդի անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը, իսկ անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ հաճախորդի դեպքում՝ անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ հաճախորդի պետական գրանցման փաստաթղթի պատճենը կամ անհատականացնող համարը,
- 8) Բողոք-պահանջը Հաճախորդի ներկայացուցչի կողմից ներկայացվելու դեպքում՝ նաև ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով տրված լիազորագիրը, ինչպես նաև հաճախորդի ներկայացուցչի անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը:

24. Բանկը պարտավոր է Հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջը ստանալու պահից 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում վերջինիս տրամադրել գրավոր պատասխան, որը պետք է ներառի՝

- 1) Բանկի հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ, ինչպես նաև որոշման պատճառաբանությունը,
- 2) Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու Հաճախորդների աջակցման բաժնի և (կամ) ստորաբաժանման աշխատակցի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ ստորաբաժանման աշխատակցի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ինչպես նաև տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետում նշված ստորաբաժանմանը կամ աշխատակցին,
- 3) Նշում այն մասին, որ բողոք-պահանջի 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, ինչպես նաև տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

25. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Հաճախորդին տրամադրվում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 2):

26. Բանկը քննարկում է Հաճախորդի բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:



 IDBank	PR-0350-0004-04			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը 18.02.2025	Խմբագրություն 4	Էջ 8/9	

ԳԼՈՒԽ 5. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋԸ ԲԱՆԿ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼԸ

27. Հաճախորդը կամ վերջինիս ներկայացուցիչը Բողոք-պահանջի և Բողոք-պահանջը ներկայացնող անձի անձը հաստատող փաստաթղթի հետ մեկտեղ ներկայացնում է Պատասխանատու աշխատակցին, ով նույնականացնելով բողոք-պահանջ ներկայացրած անձին և ստուգելով Բողոք-պահանջի հայտի լրացման ճշտությունը և համապատասխանությունը սույն ընթացակարգի պահանջներին, ընդունում է բողոք-պահանջը, ընթացք է տալիս համաձայն Բանկի հաճախորդներից ընդունված դիմումների և գրությունների մշակման գործընթացները կանոնակարգող ներքին իրավական ակտերի: Ընդ որում, Պատասխանատու աշխատակիցը պատասխատվություն է կրում Հաճախորդի պատշաճ նույնականացման, ընդունված Բողոք-պահանջի հայտի լրացման ճշտության (այդ թվում՝ կոնտակտային տվյալների և հասցեի առկայության) և սույն ընթացակարգի պահանջներին համապատասխանության և սահմանված կարգով հաշվառման համար:
28. Պատասխանատու աշխատակիցը պատճենահանում է Բողոք-պահանջը և այն ներկայացնող անձի անձը հաստատող փաստաթուղթը, ստորագրում է բողոք-պահանջի պատճենի վրա, գրում է վերջինիս ընդունման ամսաթիվը և բողոք-պահանջի պատճենը տրամադրում է Հաճախորդին, որպես Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ՝ ստացական, այնուհետև Բողոք-պահանջը այն ներկայացնող անձի անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենի հետ մեկտեղ անմիջապես ուղարկում է Հաճախորդների աջակցման բաժին:
29. Հաճախորդների աջակցման բաժինը ապահովում է Բողոք-պահանջի պատասխան-գրության տրամադրումը Հաճախորդին փակ ծրարով փոստային ծառայության պատվիրված առաքանիով ուղարկելով, իսկ մասնաճյուղից այն ստանալու վերջինիս ցանկության դեպքում՝ Պատասխանատու աշխատակցին փոխանցելու միջոցով: Ընդ որում, Պատասխան-գրությունը Հաճախորդին առձեռն հանձնելու դեպքում Հաճախորդը պատասխան-գրության վրա նշված փաստաթղթի ստացման վերաբերյալ համապատասխան նշում կատարելով՝ լրացնում է ստացման ամսաթիվը և այնուհետև ստորագրում այն, իսկ Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդի կողմից ստորագրված պատասխան-գրության պատճենն էլեկտրոնային եղանակով մինչև տվյալ աշխատանքային օրվա ավարտն ուղարկում է Հաճախորդների աջակցման բաժին:
30. Փոստով կամ էլեկտրոնային փոստով Բողոք-պահանջը համարվում է Բանկի կողմից ընդունված, եթե նամակում կցված է հաճախորդի նույնականացման համար անհրաժեշտ տեղեկատվությունը, մասնավորապես, անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը:
31. Բանկի պատասխանի հետ համաձայն լինելու դեպքում Բանկի և Հաճախորդի միջև անհրաժեշտության դեպքում կնքվում է համաձայնագիր՝ պահանջի լրիվ կամ մասնակի բավարարման վերաբերյալ:
32. Բանկի պատասխանի հետ համաձայն չլինելու դեպքում Հաճախորդը կարող է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով 6 ամսվա ընթացքում դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ սկսած այն օրվանից,



 IDBank	PR-0350-0004-04			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը 18.02.2025	Խմբագրություն 4	Էջ 9/9	

երբ Հաճախորդը ստացել է Բանկի վերջնական պատասխանը կամ սույն ընթացակարգի 24-րդ կետով սահմանված ժամկետում վերջնական պատասխան չի ստացել:

33. Այն դեպքում, երբ Բանկը պարտավորվել է բավարարել Հաճախորդի բողոք-պահանջը, բայց չի բավարարել այն, Հաճախորդը կարող է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

ԳԼՈՒԽ 6. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱԾՏԱՐԱՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՊԱՅԱՆՋ-ԴԻՄՈՒՄԸ ԲԱՆԿԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼԸ

34. Հաճախորդի կողմից Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին Բանկի դեմ պահանջ-դիմում ներկայացնելու վերաբերյալ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրությունը ստանալուց հետո Բանկը պարտավորվում է 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում վերջինիս ներկայացնել Հաճախորդի պահանջ-դիմումի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և (կամ) առարկություններ, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ:
35. Բանկի կողմից Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի պահանջը բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու կամ այն մերժելու մասին որոշումը ստանալուց հետո Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը Հաճախորդի պահանջը քննում և «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված ժամկետներում կայացնում է պահանջը բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու կամ այն մերժելու մասին որոշում՝ որոշման մեկական օրինակ հանձնելով կամ փոստի միջոցով ուղարկելով կողմերին:
36. Այն դեպքում, երբ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը ծանուցելու պահից 30 աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդն անվերապահորեն և գրավոր ձևով համաձայնվում է որոշման հետ, վերջինս կողմերի համար դառնում է պարտադիր: Հաճախորդի կողմից որոշման հետ համաձայնելու մասին գրությունն ստանալուց հետո մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում, իսկ չհամաձայնելու դեպքում՝ 30 աշխատանքային օրը լրանալուց հետո Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը պարտավոր է Բանկին ծանուցել Հաճախորդի գրավոր համաձայնության առկայության կամ բացակայության՝ և համապատասխանաբար՝ որոշումը կողմերի համար պարտադիր դառնալու կամ այդպիսին չդառնալու մասին:
37. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Հաճախորդի պահանջի քննության դադարեցումը, որոշման հարկադիր կատարումը, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշման վիճարկումը և չեղյալ ճանաչելու գործընթացը կարգավորվում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով:
38. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջի քննությունը դադարեցվում է, եթե քննության ընթացքում Բանկը և Հաճախորդը հաշտվում են կամ Հաճախորդը դիմում է ներկայացնում հաշտության համաձայնության գալու մասին: Այս դեպքում կողմերի միջև կարող է կնքվել հաշտության համաձայնություն:

