


Հաստատված է
«Այդի Բանկ» ՓԲԸ վարչության
2024 թվականի հունվարի 11-ի թիվ 09-Լ որոշմամբ

ՀԱՃԱԽՈՐՂՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ


Պատասխանատու ստորաբաժանում	Հաճախորդների աջակցման բաժին
Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվը	01.02.2024 թ.
Տարածում	«Այդի Բանկ» ՓԲԸ բոլոր ստորաբաժանումներ
Այլ դրույթներ	Սույն ընթացակարգը ուժի մեջ մտնելու պահից ուժը կորցրած ճանաչել «Այդի Բանկ» ՓԲԸ վարչության 2022 թվականի դեկտեմբերի 15-ի թիվ 391-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-0323-0004-03			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Կիրառման ամսաթիվը 01.02.2024 թ.	Խմբագրություն 3	Էջ 2/8	

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ԳԼՈՒԽ 1. ՆՊԱՏԱԿ	3
ԳԼՈՒԽ 2. ՍԱՅՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ	3
ԳԼՈՒԽ 3. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	4
ԳԼՈՒԽ 4. ԲԱՆԿԻՆ ՈՒՂՂՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՄՄԱՆ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԸ ԵՎ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ	5
ԳԼՈՒԽ 5. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋԸ ԲԱՆԿ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼԸ	7
ԳԼՈՒԽ 6. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲԱՆԿԻՆ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՊԱՅԱՆՋ-ԴԻՄՈՒՄԸ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼԸ	8



 IDBank	PR-0323-0004-03			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅՄԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Կիրառման ամսաթիվը 01.02.2024 թ.	Խմբագրություն 3	Էջ 3/8	


ԳԼՈՒԽ 1. ՆՊԱՏԱԿ

1. Սույն ընթացակարգի նպատակն է սահմանել «Այրի Բանկ» ՓԲԸ հաճախորդների կողմից Բանկին 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) **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:
 - 3) **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:
 - 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 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:




 IDBank	PR-0323-0004-03			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ՀԱՃԱԽՈՐՀՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅՄԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Կիրառման ամսաթիվը 01.02.2024 թ.	Խմբագրություն 3	էջ 4/8	

ԳԼՈՒԽ 3. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

3. 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 կառավարման իրավասու մարմինների կողմից հաստատված ներքին իրավական ակտերով և սույն ընթացակարգով:
4. 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:
5. Բանկի կողմից սույն ընթացակարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պետք է պահպանվեն ստորև նշված ընդհանուր սկզբունքները.
 - 1) տեղեկատվությունը շարադրվում է Հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցնող, խրթին, անհասկանալի կամ մոլորեցնող բառեր և արտահայտություններ,
 - 2) տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Հաճախորդի և Բանկի փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,
 - 3) տեղեկատվությունը շարադրվում է Հաճախորդի համար հեշտ ընթերցանելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրերում:
6. Բանկի ինտերնետային էջում, Բանկի մասնաճյուղում տեղակայված տեղեկատվական էլեկտրոնային վահանակում և առանձին թերթիկների ձևով գործունեության վայրում հաճախորդների սպասարկման սրահում տեսանելի ձևով Բանկը մշատապես ապահովում է ստորև նշված փաստաթղթերի առկայությունը.
 - 1) Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի օրինակելի ձևը (Հավելված 1)
 - 2) «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 2),
 - 3) Սույն ընթացակարգը:
7. 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 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



 IDBank	PR-0323-0004-03			
ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅՄԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Կիրառման ամսաթիվը 01.02.2024 թ.	Խմբագրություն 3	էջ 5/8	ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ


կամ Հաճախորդների աջակցման բաժնի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (աշխատանքային հեռախոսը և էլեկտրոնային հասցեն):

11. Այն դեպքում, երբ բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում 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 կառավարման իրավասու մարմինների կողմից ընդունված այլ ներքին իրավական ակտերով:

ԳԼՈՒԽ 4. ԲԱՆԿԻՆ ՈՒՂՂՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅՄԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՄԱՆ 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,
 - 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՝ վերոնշյալ 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




 IDBank	PR-0323-0004-03			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅՄԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Կիրառման ամսաթիվը 01.02.2024 թ.	Խմբագրություն 3	Էջ 6/8	

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 բաժինը 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),
 - 4) բողոք-պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքների նկարագրությունը, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը),
 - 5) 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 անունը, 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



 IDBank	PR-0323-0004-03			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅՄԱՆՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱՍԿԱՐԳ	Կիրառման ամսաթիվը 01.02.2024 թ.	Խմբագրություն 3	Էջ 7/8	


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 քանակարկում 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:

ԳԼՈՒԽ 5. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅՄԱՆՔԸ 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 պատասխանատվություն 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 ավարտը 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:



 IDBank	PR-0323-0004-03			ՀՐԱՊԱՐԱԿԱՅԻՆ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	Կիրառման ամսաթիվը 01.02.2024 թ.	Խմբագրություն 3	Էջ 8/8	

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, երբ Հաճախորդը ստացել է Բանկի վերջնական պատասխանը կամ սույն ընթացակարգի 24 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 ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲԱՆԿԻՆ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՊԱՅԱՆՋ-ԴԻՄՈՒՄԸ 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:

