



ԲԻԲԼՈՍ ԲԱՆԿ ԱՐՄԵՆԻԱ
BYBLOS BANK ARMENIA

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. Սույն ընթացակարգով (այսուհետ՝ Կարգ) կարգավորվում է «Բիբլոս Բանկ Արմենիա» փակ բաժնետիրական ընկերության (այսուհետ՝ Ընկերություն) հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը:

1.2. Սույն կարգում օգտագործվող հասկացությունները սույն կարգի իմաստով ունեն հետևյալ նշանակությունները՝

- 1) **Հաճախորդ**՝ ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, որն օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար.
- 2) **Բողոք-պահանջ**՝ հաճախորդի կողմից Ընկերությանը գրավոր ձևով ներկայացված բողոք, որը կապված է Ընկերության՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների հետ, ներառում է նրա անունը, ազգանունը/անվանումը ստորագրությունը/կնիքը, բողոք-պահանջի նկարագրությունը, հետադարձ կապի միջոցները (բնակության/գործունեության վայրը և հեռախոսահամար) և պարունակում է որևէ պահանջ, ներառյալ՝ գույքային պահանջները.
- 3) **Գործունեության վայր**՝ Ընկերության գլխամաս կամ մասնաճյուղ: Եթե Ընկերությունը տվյալ ծառայությունը մատուցում է սպառողին երրորդ անձի (միջնորդի) միջոցով, ապա գործունեության վայր է համարվում նաև միջնորդի այն գլխամասը, մասնաճյուղը կամ այլ վայրը, որտեղ այդ ծառայությունը մատուցվում է.
- 4) **Պատասխանատու աշխատակից**՝ Ընկերությունում բողոք-պահանջների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից.
- 5) **Բողոք-պահանջի քննության գործընթաց**՝ գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և Ընկերության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, բողոքպահանջի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոքպահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:

1.3. Ընկերության մասնաճյուղում պատասխանատու աշխատակից է հանդիսանում մասնաճյուղի կառավարիչը, իսկ գլխամասում՝ գլխավոր գործադիր տնօրենի օգնականը: Պատասխանատու աշխատակիցների բացակայության դեպքում վերջիններիս սույն ընթացակարգով նախատեսված պարտականությունները փոխանցվում են պատասխանատու աշխատակիցներին փոխարինողներին:

1.4. Ընկերությունն իր ինտերնետային էջում և առանձին թերթոնների ձևով գործունեության վայրում փակցում է՝

- 1) վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (հավելված 1)¹,
- 2) բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը (հավելված 2),
- 3) հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը (հավելված 3):

1.5. Գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի պատասխանատու աշխատակից, ով ընդունում է բողոք-պահանջները, պատասխանում է հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոք-պահանջների հետ:

1.6. Գործունեության վայրում փակցվում է հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ սույն կարգին: Հաճախորդի ցանկությանը Ընկերությունը նրան տրամադրում է սույն կարգի պատճենը:

1.7. Ընկերությունն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել Ընկերությանը բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

1.8. Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է հաճախորդի բողոք-պահանջը կամ ում հաճախորդը հայտնել է բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին ուղղորդում է

հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

1.9. Այն դեպքում, երբ բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին:

1.10. Ընկերությունը պարտավոր է քննարկել 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:

¹ Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը վերաբերվում է Բանկի ել ֆիլիկալական անս հաճախորդների միջև վեճերի լուծման ընթացակարգերին

**2.ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ
ԵՎ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԿԱՅԱՑՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ**

2.1. Հաճախորդների բողոք-պահանջները կարող են ներկայացվել գրավոր՝ թղթային կրիչի վրա՝ առձեռն կամ փոստով, ինչպես նաև էլեկտրոնային տարբերակով՝ Ընկերության հատուկ էլեկտրոնային փոստի հասցեին էլեկտրոնային հաղորդագրություն ուղարկելով:

2.2. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.

- 1) այն մասին, որ բողոք-պահանջը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով), ինչպես նաև ինտերնետի միջոցով ներկայացվելու դեպքում,
- 2) այն մասին, որ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել Ընկերության կողմից բողոք-պահանջների քննության ներքին կանոնները:

2. 3.Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.

- 1) վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (հավելված 1)²,
- 2) Ընկերությունում բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը (հավելված 2),
- 3) հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը (հավելված 3),

2.4. Բողոք-պահանջները ներկայացվում են Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենի և/կամ մասնաճյուղի կառավարչի անունով՝ նշելով հաճախորդի հետ հետադարձ կապի տվյալները (հաճախորդի անունը, ազգանունը, հասցեն, անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալները, հեռախոսահամարներ կամ կապի այլ միջոցներ), ինչպես նաև կից ներկայացվող փաստաթղթերի ցանկը:

2.5. Բողոք-պահանջը կարող է ներկայացվել հաճախորդի ներկայացուցչի կողմից: Այդ դեպքում բողոքպահանջին կցվում է ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագրի պատճենը:

2 Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը տրամադրվում է բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն հայտնած ֆիզիկական անձ հաճախորդներին

2.6. Բողոք-պահանջը համարվում է անվավեր և Ընկերության կողմից չի քննարկվում, եթե՝

- 1) բողոք-պահանջը ստորագրված չէ կամ ստորագրել է այն ստորագրելու լիազորություն չունեցող անձը,
- 2) բողոք-պահանջում նշված չէ հաճախորդի անունը, ազգանունը,
- 3) բողոք-պահանջում նշված տվյալներով հնարավոր չէ նույնականացնել հաճախորդին:

2.7. Գրավոր ձևով բողոք-պահանջները կարող են ներկայացվել հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտը մասնաճյուղում լրացնելով և մասնաճյուղում տեղադրված հատուկ արկղի մեջ նետելով կամ բողոք-պահանջը պատվիրված նամակով Ընկերության գլխավոր գրասենյակ ուղարկելով:

2.8. Մասնաճյուղի կառավարիչը մեկօրյա պարբերականությամբ մասնաճյուղում ստացված բողոքպահանջները փոխանցում է Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենի օգնականին: Երևան քաղաքից դուրս տեղակայված մասնաճյուղերում ստացված բողոք-պահանջները մեկօրյա պարբերականությամբ Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենի օգնականին են ուղարկվում էլեկտրոնային տարբերակով:

2.9. Բողոք-պահանջն առձեռն ստանալու դեպքում Ընկերությունը հաճախորդին տրամադրում է բողոքպահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), որում նշվում է բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (նշումը), բողոք-պահանջը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) Ընկերության կնիքը:

2.10. Փոստով ստացված բողոք-պահանջներն ստացման օրը գրանցվում են Ընկերության վարչարարության բաժնի գրանցամատյանում և մեկօրյա ժամկետում փոխանցվում Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենի օգնականին:

2.11. Բողոք-պահանջն էլեկտրոնային (ինտերնետի) միջոցով ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Ընկերությունը հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոք-պահանջը, ուղարկում է բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոք-պահանջը ստանալու ամսաթիվը, բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև սույն կարգի 2.2. կետով և 2.3 կետի 1-ին և 2-րդ ենթակետերով սահմանված տեղեկատվությունը:

2.12. Էլեկտրոնային տարբերակով բողոք-պահանջները ներկայացվում են Ընկերության՝ info@byblosbank.am էլեկտրոնային փոստի հասցեին հաղորդագրություն ուղարկելով:

2.13. Վերոնշյալ էլեկտրոնային փոստի հասցեի գաղտաբառը հասանելի է միայն գլխավոր գործադիր տնօրենի օգնականին և նրան փոխարինող անձին:

2.14. Հաճախորդի բանավոր բողոքը գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Ընկերությունը բանավոր ներկայացնում է սույն կարգի 2.2.-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել սույն կանոնակարգի 2.3.-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը: Ընկերությունը կարող է նաև հաճախորդին սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:

2. 15.Գլխավոր գործադիր տնօրենի օգնականը ստացված բողոք -պահանջները ներկայացնում է գլխավոր գործադիր տնօրենին, որը որոշում է, թե Ընկերության որ աշխատակիցը (աշխատակիցները) պետք է ուսումնասիրի բողոքի էությունը և պատրաստի գրավոր պատասխանի նախագիծը, ընդ որում բողոք-պահանջի ուսումնասիրությունը չի կարող հանձնարարվել այն անձին, որի գործողությունները բողոքարկվում են:

2.16. Գրավոր պատասխանի նախագիծ պատրաստելու հանձնարարություն ստացած աշխատակիցը (աշխատակիցները) առավելագույնը հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր պատասխանի նախագիծը ներկայացնում է Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենին:

2.17. Ընկերության գլխավոր գործադիր տնօրենը անհրաժեշտության դեպքում կազմակերպում է գրավոր պատասխանի քննարկում և կայացնում է վերջնական որոշում:

2.18. Այն դեպքում, երբ բողոք-պահանջը ներկայացվել է ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից և պարունակում է Ընկերության՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ կապված գույքային պահանջ, բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը փոստով ուղարկվում կամ առձեռն հանձնվում է բողոք-պահանջ ներկայացրած անձին բողոք-պահանջը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում:

2.19. Այն դեպքերում, երբ բողոք-պահանջի վերաբերյալ վերջնական դիրքորոշման ձևավորումը պահանջում է երկարաժամկետ ուսումնասիրություն կամ երրորդ անձանցից փաստերի հավաքագրում, պատասխանի նախագիծ պատրաստելու հանձնարարություն ստացած աշխատակիցը երեք

աշխատանքային օրվա ընթացքում պատրաստում է միջանկյալ պատասխանի նախագիծ, որում պարտադիր կերպով նշվում են վերջնական պատասխանի պատրաստման համար լրացուցիչ ուսումնասիրությունների, հարցումների անհրաժեշտությունը, իսկ հնարավորության դեպքում նաև վերջնական պատասխանի տրամադրման ժամկետները: Այս կետի դրույթները չեն տարածվում 2.18 կետում սահմանված դեպքերի վրա:

2.20. Ընկերությունը բողոք-պահանջ ստանալիս կամ այդ բողոք-պահանջի քննության ընթացքում չի կարող հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր.

- 1) որոնք անհրաժեշտ չեն բողոք-պահանջը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ
- 2) որոնք հասանելի են Ընկերությանը տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

3. ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՈՐՈՇՄԱՆԸ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԸ

3.1. Ընկերության կողմից հաճախորդին տրված բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է.

- 1) Ընկերության հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոք-պահանջը,
- 2) Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը,
- 3) Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),
- 4) Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի 3-րդ ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին):

5) Այն դեպքում, երբ բողոք-պահանջը ներկայացվել է ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից և պարունակում է Ընկերության կողմից մատուցված ծառայությունների հետ կապված գույքային պահանջ՝ նաև տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ Կենտրոնական բանկ կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ վերջին դեպքում նշելով դիմելու ժամկետները:

3.2. Այն դեպքում, երբ բողոք-պահանջը բավարարում է սույն ընթացակարգի 3.1. կետի 5-րդ ենթակետով սահմանված չափանիշներին՝ բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Ընկերությունը տրամադրում է հաճախորդին վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը: