	«ԱՄԵՐԻԱԲԱՆԿ» ՓԲԸ	18DD.6 RL 72-40-02	Էջ 1/2
Բանկի դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթացը նկարագրող ամփոփաթեթը		Խմբագրություն 1	



➤ Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից Բանկի դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:

➤ Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը ներառում է բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների տրամադրումը, հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և Բանկի կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը:

ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՅԵՐ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻՆ

➤ Բանկի ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ տվյալ գլխամասային գրասենյակում կամ մասնաճյուղում **պատասխանատու աշխատակցի** մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

➤ Բանկի պատասխանատու աշխատակիցը՝ տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, Բանկում բողոք-պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին

տրամադրում է **Հաճախորդների վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը**, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոք-պահանջների քննության՝ Բանկի ներքին կանոնները և **Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձևը**:

Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջի ՀԱՅՏԸ:


ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՑՐԵՔ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆԵՔ ՍՏԱՑԱԿԱՆԸ



Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.

Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն՝

- Բանկի պատասխանատու աշխատակցին առձեռն կամ
- Բանկ, հետևյալ փոստային հասցեով՝ ք.Երևան, Գ.Լուսավորչի 9,
- Բանկի «Կենտրոն» մասնաճյուղ, հետևյալ փոստային հասցեով՝ ք.Երևան, Վ.Սարգսյան 2,
- Բանկի «Քաջարան» մասնաճյուղ, հետևյալ փոստային հասցեով՝ ք.Քաջարան, Լեռնագործների 16/31,
- Բանկի «Ստեփանակերտ» մասնաճյուղ, հետևյալ փոստային հասցեով՝ ք.Ստեփանակերտ, Վ.Սարգսյան 21,

	<p align="center">«ԱՄԵՐԻԱԲԱՆԿ» ՓԲԸ</p>	<p align="center">18DD.6 RL 72-40-02</p>	<p align="center">Էջ 2/2</p>
<p align="center">Բանկի դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթացը նկարագրող ամփոփաթեթ</p>		<p align="center">Խմբագրություն 1</p>	

- Էլեկտրոնային փոստով՝ Բանկի Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման խմբի :

Հայտը ներկայացնելիս Բանկից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:



Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.

Բանկը ուսումնասիրում է բողոք-պահանջը և որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Բողոք-պահանջի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին

Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Բանկը ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան:

Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝ Բանկի հստակ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել), թե բողոք-պահանջի քննության արդյունքը ի՞նչ փաստերի վրա է հիմնվում, բողոք-պահանջի քննության գործընթացի համար պատասխանատու ստորաբաժանման և (կամ) անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ում կարող եք դիմել նաև բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում, ինչպես նաև այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պատշապանելու համար ինչ միջոցառումներ կարող է ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին:

Գրավոր պատասխանը Ձեզ կներկայացվի Ձեր կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով:

ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՑՔԸ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ


Ծանոթացեք Բանկի կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք Պատասխանում նշված անձի հետ:

ՔԱՅԼ 4. ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵՁ ՉԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ

Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Բանկի կողմից պատասխան չեք ստացել կամ բավարարված չեք բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանով, Դուք իրավունք ունեք պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին :





Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

Հաշտարար՝ **Փիրուզ Սարգսյան**
 Գտնվելու վայրը՝ **ք.Երևան, Վ.Սարգսյան 26/1 «Էրեբունի պլազա» Բիզնես կենտրոն, 4-րդ հարկ 411 սենյակ**
 Հեռ.՝ **582 322, 582 321**

Ֆաքս՝ 525 421
կայք՝