

# ԿԱՆՈՆՆԵՐ

## ԱՐԱՐԱՏԲԱՆԿ ԲԲԸ-ի բողոքների ընդունման և քննության

ԱՐԱՐԱՏԲԱՆԿ ԲԲԸ-ի բողոքների ընդունման և քննության կանոնները (այսուհետ՝ Կանոններ) վերաբերում են հաճախորդի կողմից ԱՐԱՐԱՏԲԱՆԿ ԲԲԸ-ին (այսուհետ՝ Բանկ) ներկայացված բողոքին:

Կանոնները ներառում են բողոքի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների տրամադրումը, հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացումը և Բանկի կողմից բողոքի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը:

### ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՅԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻՆ

- Մեր ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոքի 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):

- Մեր պատասխանատու աշխատակիցը՝

- տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, Բանկում բողոքի քննության գործընթացի (բողոքի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին,
- տրամադրում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ»-ը,
- տրամադրում է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում), Ձեր բողոքի դեպքում՝ բողոքի քննության՝ Բանկի ներքին Կանոնները և Հաճախորդների կողմից բողոքի ներկայացման ձևը:
- Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոքը:

### ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՑՐԵՔ ԲՈՂՈՔԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆԵՔ ՍՏԱՑԱԿԱՆԸ

ա) Բողոքի լրացման և ներկայացման գործընթաց.

- Լրացրեք բողոքը և այն ներկայացրեք մեր պատասխանատու աշխատակցին, ուղարկեք հետևյալ փոստային հասցեով՝ 0010, ք. Երևան, Պուշկինի 19 , ուղարկեք [araratbank@araratbank.am](mailto:araratbank@araratbank.am) էլեկտրոնային հասցեյով կամ զանգահարեք Բանկի հեռախոսային կենտրոն +37410592323 հեռախոսահամարով:

- Հայտը առձեռն ներկայացնելիս ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:

բ) Բողոքի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.

- Բանկն ուսումնասիրում է բողոքը և որոշում է կայացնում (բավարարել,

մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

➤ Բողոքի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին Բողոքի վերաբերյալ Բանկի ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան, որը պետք է ներառի,

- Բանկի հստակ որոշումը՝ Բողոքը բավարարելու, մասնակի բավարարելու կամ մերժելու վերաբերյալ,
- բողոքի քննության արդյունքն ի՞նչ փաստերի վրա է հիմնվում,
- բողոքի 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 բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում,
- բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդի իրավունքները պատշապանելու համար ձեռնարկվող միջոցառումները՝ Բանկի պատասխանը ստանալուց վեց ամսվա ընթացքում դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, ինչպես նաև դիմել Կենտրոնական բանկին կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն,
- բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը տրամադրում է հաճախորդին «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ»-ը:

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

### ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՅԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

- Ծանոթացեք Բանկի կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:
- Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք Պատասխանում նշված Բանկի աշխատակցի հետ: