



ՀԱՃԱԽԱՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ  
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

ՆԵՐՔԻՆ  
ՕԳՏԱԳՈՐԾՄԱՆ

Հաստատված է՝  
“Մելլաթ Բանկ” ՓԲԸ Խորհրդի  
30.12.2016թ. թիվ \_\_\_\_ որոշմամբ

Հաստատված է՝  
“Մելլաթ Բանկ” ՓԲԸ Գործադիր  
տնօրենի  
30.12.2016թ. թիվ \_\_ որոշմամբ

Գործադիր տնօրեն՝ Ս. Մուսավի

Խորհրդի նախագահ՝ Մ.Բիգդելի

Խորհրդի անդամ՝ Հ. Բահարի

Խորհրդի անդամ՝ Մ.Սայիդի

Խորհրդի անդամ՝ Հ. Ազադի

Խորհրդի անդամ՝ Մ. Շադֆար

Երևան



**ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ**

**ԳԼՈՒԽ 1. ՆՊԱՏԱԿԸ ԵՎ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏԸ..... 3**

**ԳԼՈՒԽ 2. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆՆԵՐ..... 3**

**ԳԼՈՒԽ 3. ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ..... 3**

**ԳԼՈՒԽ 4. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ..... 3**

**ԳԼՈՒԽ 5. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ..... 4**

**ԳԼՈՒԽ 6. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ..... 4**

**ԳԼՈՒԽ 6. ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄԸ..... 5**

    Հավելված 1..... 10

    Հավելված 2..... 12

    Հավելված 3..... 13

    Հավելված 4..... 14

    Հավելված 5..... 17

    Հավելված 6..... 18



### ԳԼՈՒԽ 1. ՆՊԱՏԱԿԸ ԵՎ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏԸ

1. Սույն ընթացակարգի նպատակն է՝ սահմանել «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության ընթացակարգը:

2. Սույն ընթացակարգի դրույթները կիրառվում են Բանկի Գործադիր մարմնի, և Բանկի բոլոր այն աշխատակիցների կողմից, որոնք սույն ընթացակարգով և/կամ այլ ներքին իրավական ակտերով առնչվում են հաճախորդների հետ:

### ԳԼՈՒԽ 2. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆՆԵՐ

3. Սույն կարգով սահմանված ընթացակարգի պահպանման համար պատասխանատու են Բանկի Գործադիր մարմինը, հսկողական գործառույթ իրականացնող անձիք, ինչպես նաև բանկի բոլոր աշխատակիցները՝ սույն կանոնակարգով և այլ իրավական ակտերով սահմանված իրենց պարտականությունների շրջանակում:

4. Սույն կարգով սահմանված ընթացակարգերի պահպանման նկատմամբ հսկողության իրականացման համար պատասխանատու է Բանկի Գործադիր մարմինը, իսկ վերահսկողություն իրականացնում է Բանկի ներքին աուդիտի բաժինը:

### ԳԼՈՒԽ 3. ԱՌՆԶՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ

5. Սույն կարգի մշակման համար հիմք են հանդիսացել՝
- «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքը,
  - ՀՀ ԿԲ խորհրդի 2009 թվականի հուլիսի 28-ի թիվ 225-Ն որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/04-ը (այսուհետ՝ Կանոնակարգ 8/04),
  - ISO 9001:2008 ստանդարտի դրույթները:

### ԳԼՈՒԽ 4. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

6. Սույն կարգում օգտագործվող հիմնական հասկացություններն ունեն հետևյալ նշանակությունները.

- 1) **Բանկ՝** «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ,
- 2) **Աշխատակազմ՝** «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ գործադիր տնօրենի աշխատակազմ,
- 3) **Պատասխանատու աշխատակից՝** Աշխատակազմի ռեֆերենտ, իսկ վերջինիս բացակայության դեպքում՝ Աշխատակազմի թարգմանիչ:
- 4) **Բողոք-պահանջ՝** հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է Բանկի՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների գծով



պարտականությունների խախտման հետևանքով և պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդ որում, բողոք-պահանջը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայր և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոք-պահանջի նկարագրությունը (հանգամանքները, որոնց վրա պետք է հիմնված լինի պահանջը):

5) **Ներկայացուցչական հաճախորդ՝** Բանկի միջին վիճակագրական հաճախորդ՝ միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից, 30 տարեկան ֆիզիկական անձը:

6) **Գործադիր մարմին՝** Բանկի գործադիր տնօրեն և Բանկի գործադիր տնօրենի տեղակալ:

7. Սույն կարգում օգտագործվող այլ հասկացություններն ունեն Կանոնակարգ 8/04-ով սահմանված նշանակությունները:

#### ԳԼՈՒԽ 5. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

8. **Հավելված 1՝** Բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրություն:

9. **Հավելված 2՝** Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձև:

10. **Հավելված 3՝** Բանկի տարածքում փակցվող հայտարարության ձև:

11. **Հավելված 4՝** Բողոք-պահանջների ընդունման և քննության Բանկի ներքին կանոններ:

12. **Հավելված 5՝** Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական):

13. **Հավելված 6՝** Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական):

#### ԳԼՈՒԽ 6. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

14. Բանկի ինտերնետային կայքում և առանձին թերթիկների ձևով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում և մշտապես առկա են.

1) Բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը՝ համաձայն սույն կարգի հավելված 1-ի,

2) Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը՝ համաձայն սույն կարգի հավելված 2-ի:

15. Բանկի կողմից սույն կարգի 10-րդ կետով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.

1) Տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար



- պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ,
- 2) Տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Բանկի հաճախորդի և Բանկի փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված,
  - 3) Տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով փակցվելու դեպքում տեղադրվում է տեսանելի վայրում:
16. Բանկի աշխատանքային ժամերին Պատասխանատու աշխատակիցը պետք է մշտապես ներկա գտնվի Բանկի տարածքում՝ բողոք-պահանջներն ընդունելու, բողոք-պահանջների հետ կապված հաճախորդների հարցերին պատասխանելու համար:
  17. Բանկի տարածքում փակցվում է հայտարարություն, համաձայն սույն կարգի հավելված 3-ի, այն մասին, որ հաճախորդը կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոք-պահանջների քննության ընթացքին:
  18. Հաճախորդի ցանկությամբ Պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդին տրամադրում է բողոք-պահանջների ընդունման և քննության Բանկի ներքին կանոնները՝ համաձայն սույն կարգի հավելված 4-ի:
  19. Բանկն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է Աշխատակազմի այն հեռախոսահամարը, որով հաճախորդները կարող են դիմել Բանկին՝ բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:
  20. Բանկի ցանկացած աշխատակից, ում Բանկի հաճախորդը հայտնել է բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում է Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե):
  21. Այն դեպքում, երբ բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է՝ Պատասխանատու աշխատակիցն այդ մասին նախապես տեղեկացում է Բանկի հաճախորդին:

**ԳԼՈՒԽ 6. ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄԸ**

22. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է առ այն, որ՝
  - 1) բողոք-պահանջը համարվում է տրված՝ հաճախորդի կողմից գրավոր Պատասխանատու աշխատակցին ներկայացնելու, Բանկում տեղադրված



բողոքների և առաջարկությունների արկղի մեջ գցելու, ինչպես նաև ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում,

2) հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոք-պահանջների քննության՝ Բանկի ներքին կանոնները:

23. Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.

1) Բանկում բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը՝ համաձայն սույն կարգի հավելված 1-ի,

2) հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը՝ համաձայն սույն կարգի հավելված 2-ի:

24. Բողոք-պահանջը ինտերնետի միջոցով ստանալուց հետո մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում Բանկը հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որով ստացել է բողոք-պահանջը, ուղարկում է բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական)՝ համաձայն սույն կարգի հավելված 5-ի:

25. Բողոք-պահանջն առձեռն ստանալու դեպքում Բանկը հաճախորդին տրամադրում է բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական)՝ համաձայն սույն կարգի հավելված 6-ի:

26. Հաճախորդի բանավոր բողոքը Բանկի տարածքում և/կամ հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Բանկը բանավոր ներկայացնում է սույն կարգի 21-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում է այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել սույն կարգի 22-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը: Ընդ որում, Բանկը կարող է նաև հաճախորդին սույն կետով սահմանված տեղեկատվությունը տրամադրել հատուկ ծայնագրված հաղորդագրության միջոցով:

27. Այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն կարգի իմաստով բողոք-պահանջին, ապա՝ Բանկը դիտարկում է այն որպես բողոք-պահանջ՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից, և տալիս է վերջնական պատասխան՝ սույն կարգով սահմանված կարգով:

**ԳԼՈՒԽ 7. ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒՄԸ ԵՎ ՈՐՈՇՄԱՆ  
ԿԱՅԱՑՈՒՄԸ**

28. Բանկը բողոք-պահանջ ստանալիս կամ այդ բողոք-պահանջի քննության ընթացքում չի կարող հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք

1) անհրաժեշտ չեն բողոք-պահանջը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ



հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ

- 2) հասանելի են Բանկին տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

29. Պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդներից Բողոք պահանջները ստանում է՝

- Անմիջապես հաճախորդից,
- բողոքների և առաջարկությունների արկղից,
- ինտերնետի միջոցով,

30. Պատասխանատու աշխատակիցը, ստանալով հաճախորդների բողոք-պահանջները, թղթակցությունների գրանցամատյանում գրանցում է դրանք՝ նշելով մուտքի համարը և ամսաթիվը: Գրանցամատյանում բողոք-պահանջը գրանցելուց հետո Պատասխանատու աշխատակիցը նույն օրվա ընթացքում բողոք-պահանջը հանձնում է Աշխատակազմի ղեկավարին:

31. Այնպիսի դեպքերում, երբ հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացված բողոք-պահանջում նշված չէ հաճախորդի անունը, ազգանունը, հեռախոսահամարը կամ բնակության վայրը, այդպիսի բողոք-պահանջները չեն քննվում, և դրանց գծով որևէ գործընթաց չի սկսվում:

32. Աշխատակազմի ղեկավարը կազմակերպում է քննմանը ենթակա բողոք-պահանջների թարգմանությունը պարսկերեն լեզվի, և թարգմանված բողոք-պահանջը հանձնում է Բանկի գործադիր տնօրենին ոչ ուշ, քան Պատասխանատու աշխատակցից բողոք-դիմումը ստանալուց հետո մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

33. Բանկի գործադիր տնօրենը, ելնելով բողոք-պահանջի բովանդակությունից, հանձնարարում է Բանկի համապատասխան ստորաբաժանմանը և Իրավաբանական բաժնին՝ երկու աշխատանքային օրվա ընթացքում ուսումնասիրել բողոք-պահանջի հանգամանքները և համապատասխան բացատրություններով և եզրակացությամբ ներկայացնել Բանկի գործադիր մարմնի քննարկմանը:

34. Բանկի գործադիր մարմինը հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում քննում է բողոք-պահանջի հանգամանքները՝ այն համադրելով բանկի համապատասխան բաժնի գրավոր բացատրության և ներկայացված փաստաթղթերի հետ, ինչպես նաև բանկի Իրավաբանական բաժնի եզրակացության հետ, և կայացնում է որոշում՝ բողոք-պահանջը բավարարելու կամ մերժելու վերաբերյալ:

35. Որոշման կայացմանը չի կարող մասնակցել բանկի այն բաժինը կամ բանկի աշխատակիցը, ով անմիջականորեն ներգրավված է բողոք առաջացրած



գործի մեջ:

36. Բողոք-պահանջը բավարարելու դեպքում Գործադիր մարմինը հանձնարարում է Բանկի համապատասխան բաժնին մեկօրյա ժամկետում նախապատրաստել բողոք-պահանջի բավարարման մասին գրությունը և ներկայացնել բանկի Գործադիր տնօրենի հաստատմանը:
37. Բողոք-պահանջի մերժման դեպքում Գործադիր մարմինը հանձնարարում է Բանկի Իրավաբանական բաժնին մեկօրյա ժամկետում նախապատրաստել բողոք-պահանջի մերժման մասին գրություն և ներկայացնել բանկի Գործադիր տնօրենի հաստատմանը:
38. Բանկի գործադիր տնօրենի կողմից պատասխան գրությունը ստորագրվելուց հետո, առավելագույնը մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում, պատասխան գրությունը ուղարկվում է հաճախորդին:
39. Անկախ կայացված որոշումից՝ Բանկը պարտավոր է հաճախորդի բողոք-պահանջը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին գրավոր տրամադրել Բանկի որոշումը բողոք-պահանջի վերաբերյալ:
40. Բանկի կողմից հաճախորդին տրված բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը առնվազն պետք է ներառի.
  - 1) Բանկի հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոք-պահանջը,
  - 2) Բանկի որոշման պատճառաբանությունը (մերժման դեպքում՝ այն հանգամանքները և իրավական հիմքերը, որոնք հիմք են հանդիսացել բողոք-պահանջի մերժման համար),
  - 3) Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անունը, ազգանունը, պաշտոնը) և կոնտակտային տվյալները (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային փոստի հասցե),
  - 4) Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք պահանջի քննության արդյունքների վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի 3-րդ ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը և/կամ անձին,
  - 5) Տեղեկատվություն 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,
  - 6) Տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով





բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

41. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը հաճախորդին տրամադրում է նաև վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը՝ համաձայն «Բանկի կողմից տեղեկությունների հրապարակման աշխատանքային կանոնակարգի» հավելված 2-ի:

#### ԳԼՈՒԽ 8. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

42. Հաճախորդի կողմից Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու դեպքում Բանկի գործադիր տնօրենի հանձնարարությամբ՝ Բանկի Իրավաբանական բաժինը, համագործակցում է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի հետ՝ հաճախորդի բողոք-պահանջին ՀՀ օրենսդրության պահանջներին համապատասխան լուծում տալու նպատակով:
43. Հաճախորդի բողոք-պահանջի բավարարման կամ մերժման հետ կապված բոլոր փաստաթղթերը, որոշումները, զեկուցագրերը և արձանագրությունները ենթակա են պահպանության «Արխիվային գործի մասին» ՀՀ օրենքի պահանջներին համապատասխան:
44. Յուրաքանչյուր եռամսյակ Բանկի գործադիր տնօրենի կողմից Բանկի խորհրդին ներկայացվում է համառոտ հաշվետվություն Բանկի կողմից ստացված բողոք-պահանջների վերաբերյալ, որտեղ առնվազն նշվում է ստացված բողոք-պահանջների քանակը, դրանց թվում՝ բավարարված և մերժված բողոք-պահանջների թիվը, առկայության դեպքում՝ բողոք-պահանջների բավարարման, մասնակի բավարարման կամ մերժման պատճառով վճարված տույժերի, տուգանքների և այլ վճարումների մեծությունը: Հաշվետվությունը ներկայացվում է մինչև եռամսյակին հաջորդող ամսվա 10-րդ աշխատանքային օրը:



«Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության ընթացակարգի»

«Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ

**«Մելլաթ բանկ ՓԲԸ» դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթաց**



- Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված է «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ:
- Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը ներառում է բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների տրամադրումը, հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը:

**ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻՆ**

• «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ 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 (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային փոստի հասցե):

• «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ պատասխանատու աշխատակիցը՝

տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ-ում 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՝ «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ 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 ՍՏԱՅԱԿԱՆԸ**



**Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.**

Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային հասցեով (*փոստային հասցե*): Հայտը ներկայացնելիս ընկերությունից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:



**Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.**

«Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ 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 «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան:

Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝ «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ 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 պաշտպանելու 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. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ**

Ծանոթացեք «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ 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 ՎԵՐՁՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵՁ ՉԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ**

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



**Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ**

Հաշտարար՝ .....  
Գտնվելու վայրը՝ .....  
Հեռ.՝ .....  
Էլ. հասցե՝ .....  
Ֆաքս՝ .....  
Կայք՝ .....



ՀԱՎԵԼՎԱԾ 2

«Հաճախորդների բողոք պահանջների քննության ընթացակարգի»

ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀԱՅՏԻ ՁԵՎ

«Մելլաթ բանկ ՓԲԸ» գործադիր տնօրեն՝  
պարոն \_\_\_\_\_-ին

\_\_\_\_\_ -ից  
(հաճախորդի անունը, ազգանունը)

\_\_\_\_\_ (բնակության վայրը)

\_\_\_\_\_ (հեռախոսահամար)

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋ

Հարգելի պարոն \_\_\_\_\_,

Դիմող՝ \_\_\_\_\_  
(ստորագրություն)

\_\_\_\_\_ (ամիս, ամսաթիվ)



ՀԱՎԵԼՎԱԾ 3

«Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության ընթացակարգի»

ՀԱՅՏԱՐԱՐՈՒԹՅԱՆ ՁԵՎ

ՀԱՅՏԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ

Հարգելի հաճախորդ,

Դուք կարող եք մանրամասն ծանոթանալ բողոք-պահանջների քննության՝ «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ ներքին կանոններին՝ «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ տարածքում:

Բողոք-պահանջների քննության՝ «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ ներքին կանոններին ծանոթանալու համար խնդրում ենք դիմել «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ Աշխատակազմի ռեֆերենտին:

Հարգանքով՝

«Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ  
Աշխատակազմի ղեկավար՝

\_\_\_\_\_

(անուն, ազգանուն)

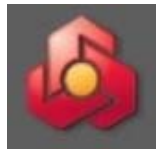
\_\_\_\_\_

(ստորագրություն, ամիս, ամսաթիվ)



«Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության ընթացակարգի»

**ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ՝ ԲԱՆԿԻ ՆԵՐՔԻՆ  
ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ**



**ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ՝ «ՄԵԼԼԱԹ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ  
ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ**

Բանկի **ինտերնետային կայքում և առանձին թերթոնների ձևով** գործունեության վայրում տեսանելի ձևով **փակցվում և մշտապես առկա են.**

- Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը,
- Բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը,
- Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը:

Բանկի աշխատանքային ժամերին **Պատասխանատու աշխատակիցը պետք է մշտապես ներկա գտնվի Բանկի տարածքում** բողոք-պահանջներն ընդունելու, բողոք-պահանջների հետ կապված հաճախորդների հարցերին պատասխանելու համար:

Բանկն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում **հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է Աշխատակազմի այն հեռախոսահամարը**, որով հաճախորդները կարող են դիմել Բանկին՝ բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

**Բանկի ցանկացած աշխատակից**, ում Բանկի հաճախորդը հայտնել է բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, **ուղղորդում է հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ**, ինչպես նաև **տրամադրում է Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ** (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե):



Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին

**Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է**

- Բանկում բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը,
- վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը,
- հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը:

Բողոք-պահանջը ստանալուց հետո **Բանկը հաճախորդին տրամադրում է բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական):**

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

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



**Այնպիսի դեպքերում, երբ հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացված բողոք-պահանջում նշված չէ հաճախորդի անունը, ազգանունը, հեռախոսահամարը կամ բնակության վայրը, այդպիսի բողոք-պահանջները չեն քննվում, և դրանց գծով որևէ գործընթաց չի սկսվում:**

Ամեն դեպքում, անկախ բողոք-պահանջը բավարարելու, մասնակի բավարարելու կամ մերժելու մասին որոշումից, Բանկը պարտավոր է հաճախորդի բողոք-պահանջը ստանալու պահից **տասն աշխատանքային օրվա** ընթացքում հաճախորդին գրավոր տրամադրել վերջնական պատասխան:

Բանկի կողմից հաճախորդին տրված բողոք-պահանջի **վերջնական պատասխանը առնվազն պետք է ներառի.**

- Բանկի հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոք-պահանջը,
- Բանկի որոշման պատճառաբանությունը (մերժման դեպքում՝ այն հանգամանքները և իրավական հիմքերը, որոնք հիմք են հանդիսացել



բողոք-պահանջի մերժման համար),

- Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անունը, ազգանունը, պաշտոնը) և կոնտակտային տվյալները (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային փոստի հասցե),
- Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք պահանջի քննության արդյունքների վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել Բանկի համապատասխան ստորաբաժանմանը և/կամ անձին,
- Տեղեկատվություն 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,
- Տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից **Բանկը հաճախորդին տրամադրում է նաև վեճերի լուծման վերաբերյալ բացառական ամփոփագիրը:**





«Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության ընթացակարգի»

**ԻՆՏԵՐՆԵՏԻ ՄԻՋՈՑՈՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋ ՍՏԱՆԱԼՈՒ ԴԵՊՔՈՒՄ  
ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ՏՐԱՄԱԴՐՎՈՂ ՍՏԱՑԱԿԱՆԻ ՁԵՎ**



**ՍՏԱՑԱԿԱՆ**

Հարգելի Հաճախորդ,  
Սույնով «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ հավաստիացնում է, որ 201\_ թվականի \_\_\_\_\_-ին ստացել է Ձեր կողմից ներկայացված բողոք-պահանջը:

Տեղեկացնում ենք, որ Ձեր կողմից «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ ուղարկված բողոք-պահանջի նույնականացման համարն է՝ \_\_\_\_\_:

Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Բանկը տրամադրում է իր պատասխանը 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Հայտնում ենք Ձեզ, որ բողոք-պահանջը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր Պատասխանատու աշխատակցին ներկայացնելու, Բանկում տեղադրված բողոքների և առաջարկությունների արկղի մեջ գցելու, ինչպես նաև ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում:

Միևնույն ժամանակ, Դուք կարող եք Բանկի տարածքում ձեռք բերել բողոք-պահանջների քննության՝ Բանկի ներքին կանոնները:

Հայտնում ենք նաև, որ բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Բանկի պատասխանատու աշխատակիցը Բանկի տարածքում տրամադրում է նաև.

- Բանկում բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը,
- Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը,
- Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը:

«ՄԵԼԼԱԹ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ԱՇԽԱՏԱԿԱԶՄ



ՀԱՎԵԼՎԱԾ 6

«Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության ընթացակարգի»

ԱՌՁԵՌՆ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋ ՍՏԱՆԱԼՈՒ ԴԵՊՔՈՒՄ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ  
ՏՐԱՄԱԴՐՎՈՂ ՍՏԱՑԱԿԱՆԻ ՁԵՎ



ՍՏԱՑԱԿԱՆ

Հարգելի Հաճախորդ,  
Սույնով «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ հավաստիացնում է, որ 201\_ թվականի \_\_\_\_\_-ին ստացել է Ձեր կողմից ներկայացված բողոք-պահանջը:

Տեղեկացնում ենք, որ Ձեր կողմից «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ ուղարկված բողոք-պահանջի նույնականացման համարն է՝ \_\_\_\_\_:

Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Բանկը տրամադրում է իր պատասխանը 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Բողոք-պահանջն ընդունողի պաշտոնը, անունը, ազգանունը \_\_\_\_\_

Բողոք-պահանջն ընդունողի ստորագրությունը \_\_\_\_\_

Կ.Տ.