



Հաստատված է՝  
«Մելլաթ Բանկ» ՓԲԸ Խորհրդի  
11.04.2018թ. թիվ 20 որոշմամբ

Հաստատված է՝  
«Մելլաթ Բանկ» ՓԲԸ Գործադիր  
տնօրենի  
11.04.2018թ. թիվ 33 որոշմամբ

Գործադիր տնօրեն՝ Ս. Մուսալի

Խորհրդի նախագահ՝ Մ.Բիգդելի

Խորհրդի անդամ Յ. Բահարի

Խորհրդի անդամ Ս. Նասրի

Խորհրդի անդամ Յ. Հաթիմ

Խորհրդի անդամ Ֆ. Աղայի

Երևան



**ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ**

<b>ԳԼՈՒԽ 1. ՆՊԱՏԱԿԸ ԵՎ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏԸ .....</b>	<b>3</b>
<b>ԳԼՈՒԽ 2. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆՆԵՐ .....</b>	<b>3</b>
<b>ԳԼՈՒԽ 3. ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՏՏԱԹՂԹԵՐ .....</b>	<b>3</b>
<b>ԳԼՈՒԽ 4. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ .....</b>	<b>3</b>
<b>ԳԼՈՒԽ 5. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ .....</b>	<b>4</b>
<b>ԳԼՈՒԽ 6. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ .....</b>	<b>4</b>
<b>ԳԼՈՒԽ 6. ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄԸ .....</b>	<b>5</b>
Հավելված 1 .....	9
Հավելված 2 .....	10
Հավելված 3 .....	11
Հավելված 4 .....	12
Հավելված 5 .....	15
Հավելված 6 .....	16



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

1. Սույն ընթացակարգի նպատակն է՝ սահմանել «Մելլաթ բանկ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) հաճախորդների բողոքների 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. ԱՌՆՉՎՈՂ 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 բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/04-ը (այսուհետ՝ Կանոնակարգ 8/04),

### **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**՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը
  - 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**՝ «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ
9. **Հավելված 2**՝ Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձև:
10. **Հավելված 3** Բանկի տարածքում փակցվող հայտարարության ձև:
11. **Հավելված 4**՝ Բողոքների ընդունման և քննության Բանկի ներքին կանոններ:
12. **Հավելված 5**՝ Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական):
13. **Հավելված 6**՝ Բողոքը 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) «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն սույն կարգի հավելված 1-ի
  - 2) Հաճախորդի կողմից բողոքի 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 ընթերցանելի 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՝ բողոքներն ընդունելու, բողոքների 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 բողոքների քննության ընթացքին:
18. Հաճախորդի ցանկությամբ Պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդին տրամադրում է բողոքների 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՝ բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:
20. Բանկի ցանկացած աշխատակից, ում Բանկի հաճախորդը հայտնել է բողոք 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 բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է՝ Պատասխանատու աշխատակիցն այդ մասին նախապես տեղեկացում է Բանկի հաճախորդին:

### **ԳԼՈՒԽ 6. ԲԱՆԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄԸ**

22. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է առ այն, որ՝
- 1) բողոքը 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 բողոքի քննության՝ Բանկի ներքին կանոնները:
23. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.
- 1) Բանկի կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն սույն կարգի հավելված 1-ի:
24. Բողոքը ինտերնետի միջոցով ստանալուց հետո մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում Բանկը հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որով ստացել է բողոքը, ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական)՝ համաձայն սույն կարգի հավելված 5-ի:
25. Բողոքը առձեռն ստանալու դեպքում Բանկը հաճախորդին տրամադրում է բողոքը 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 ձայնագրված հաղորդագրության միջոցով:
27. Այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն կարգի իմաստով բողոքին, ապա՝ Բանկը դիտարկում է



այն որպես բողոք՝ 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 ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒՄԸ ԵՎ ՈՐՈՇՄԱՆ ԿԱՅԱՑՈՒՄԸ**

28. Բանկը բողոքը ստանալիս կամ այդ բողոքի քննության ընթացքում չի կարող հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք

- 1) անհրաժեշտ չեն բողոքի 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 բողոքները ստանում է՝

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

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

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

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

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

34. Բանկի գործադիր մարմինը հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում քննում է բողոքի հանգամանքները՝ այն համադրելով բանկի համապատասխան բաժնի գրավոր բացատրության և ներկայացված փաստաթղթերի հետ, ինչպես նաև բանկի Իրավաբանական բաժնի եզրակացության հետ, և կայացնում է որոշում՝ բողոքը 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. Բողոքը բավարարելու դեպքում Գործադիր մարմինը հանձնարարում է Բանկի համապատասխան բաժնին մեկօրյա ժամկետում նախապատրաստել բողոքի բավարարման մասին գրությունը և ներկայացնել բանկի Գործադիր տնօրենի հաստատմանը:

37. Բողոքի մերժման դեպքում Գործադիր մարմինը հանձնարարում է Բանկի Իրավաբանական բաժնին մեկօրյա ժամկետում նախապատրաստել բողոքի 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 բողոքը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին գրավոր տրամադրել Բանկի որոշումը՝ բողոքի վերաբերյալ:

40. Բանկի կողմից հաճախորդին տրված բողոքի վերջնական պատասխանը առնվազն պետք է ներառի.

- 1) Բանկի հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,
- 2) Բանկի որոշման պատճառաբանությունը (մերժման դեպքում՝ այն հանգամանքները և իրավական հիմքերը, որոնք հիմք են հանդիսացել բողոքի մերժման համար),
- 3) Բողոքի 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 բողոքի 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 բողոքի 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 բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

41. Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը հաճախորդին տրամադրում է, իսկ եթե բողոքը ներկայացվել է Էլեկտրոնային եղանակով, ապա ուղարկում է Բանկի կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ 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 բողոքին ՀՀ օրենսդրության պահանջներին համապատասխան լուծում տալու նպատակով:

43. Հաճախորդի բողոքի 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 բողոքների վերաբերյալ, որտեղ առնվազն նշվում է ստացված բողոքների քանակը, դրանց թվում բավարարված և մերժված բողոքների թիվը, առկայության դեպքում բողոքների բավարարման, մասնակի բավարարման կամ մերժման պատճառով վճարված տույժերի, տուգանքների և այլ վճարումների մեծությունը: Հաշվետվությունը ներկայացվում է մինչև եռամսյակին հաջորդող ամսվա 10-րդ աշխատանքային օրը:





ՀԱԿԵԼԱԾ 1

«Հաճախորդների բողոքների քննության ընթացակարգ»



Կարևոր իրադեմում

ԻՆՉ ԱՆԵԼ, ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ ՈՒՆԵՔ



Կազմակերպության աշխատակից պարտավոր է յուրաքանչյուր

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է

- Ձեզ ուղղորդել բողոքների հարցերով վրաշլյղ աշխատակցի մոտ
- Տրամադրել հարցողացնան համար անհրաժեշտ տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե):

- Տեղեկացնել Ձեր իրավունքների և բողոքների քննության գործընթացի մասին
- Տրամադրել կազմակերպությունում զրոնող համապատասխան կանոնները և Հայտի ձևը:

Կազմակերպության անվանումը  
Գրավոր բողոքը ներկայացնել պատասխանատու աշխատակցին կամ ողջակերպ հեռուխոս հասցեներով

- Լչեք Ձեր տվյալները՝ պատասխան ստանալու համար
- Անպայման վերցրեք ստացանակը և պահպանեք մինչև հարցի վերջնական լուծումը:

● [mellat@mellatbank.am](mailto:mellat@mellatbank.am)

ՁՁ Թու միսնյուն 5ա, 45ա, Երևան, 0001

Կազմակերպությունը բողոքի վերաբերյալ որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Հարցեր ունենալու դեպքում կարգիք պատասխանատուի հետ

☎ 374 (60) 36 88 88

ՁՐԱՆՏԱԿԱՆ ՀԱՏԱԿԱՐԳԻ ՀԱՅՏԱՐԱՐՈՒՆ, ԵԹԵ

ԱՐԻՐՈՐԱԾԱՆԵՐ ՅՐԻՐՈՒՄԱՆ

- Ֆիզիկական անձ եք,
- Բողոքը վերաբերում է մատուցվող ծառայությանը և ունեք գույնարային պահանջ (մինչև 10 մլն դրամ), կամ բողոքը անելվում է վարկային վերաբերյալ ներառված տեղեկատվությանը,
- 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխան չեք ստացել կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում,
- Բողոքը չի քննվում դատարանում կամ արբիտրաժային տրիբունալում,
- պատասխանից հետո չի անցել 6 ամիս,
- Բողոքարկվող զրոնողությունը կամ անզրոնողությունը տուր է ունցել 2008 թ. օգոստոսի 2-ից հետո:

- եթե Ձեր և կազմակերպության միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, ապա ձեր միջև ծածող վեճերը ներառյա են լրծման արտարաժային տրիբունալի կողմից:
- Պայմանագիր կնքելիս Դուք իրավունք ունեք հրաժարվելու արբիտրաժային համաձայնագրից: Կազմակերպությունը պարտավոր է Ձեզ ծառայություն մատուցել:
- Հղչեք, եղելիս արբիտրաժային համաձայնության անկայության դեպքում Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, քանի դեռ բողոքը չի քննվել տրիբունալում:
- Հաշտարարը իրավասու չէ քննունել բողոք, եթե այն արդեն քննվում է տրիբունալում:

ՇԱՆՈՒՄՈՒՅՈՒՆՆԵՐԸ ԱՆՎՏԱՐ ԵՆ  
(Երևան 0010, Ա. Արթուրյան փողոց 15, Երևանի հրեման Կենտրոն, 7-րդ հարկ, +37460 701111, [shanon@ncc.am](mailto:shanon@ncc.am))

ԿԵՆՏՐՈՆԱԿԱՆ ԲԱՆԿ

ԴԱՏԱՐԱՆ

- Դուք կարող եք նաև դիմել Կենտրոնական քանկ, և Ձեր բողոքին կապտասխանեն 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում: (Երևան 0010, Կ. Ասրաբյան 6, +374 10 590 697, [consumerinfo@cba.am](mailto:consumerinfo@cba.am))
- Եթե Ձեր բողոքը այլ կառույցների իրավասության դաշտում է, ապա Կենտրոնական քանկը Ձեր հարցը կուղղորդի նրանց տրիբունալ:
- Կենտրոնական քանկը խորհուրդ է տալիս Ձեր խնդրով նախնաուայ դիմել Ֆինանսական կազմակերպությանը (բայլ 2):

- Դուք միշտ կարող եք դիմել դատարան:
- Դատարանի վճիռը ներառյա չէ վերանայման Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

Հարցերի դեպքում դիմեք

«Սիլվաթ Բանկ»ԲԲԸ, Թու միսնյուն 5ա, 45ա, Երևան, 0001, +374 (60) 38 88 88, [mellat@mellatbank.am](mailto:mellat@mellatbank.am)  
(Կազմակերպության անվանումը, հասցեն, հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստի հասցեն)



**ՀԱՎԵԼՎԱԾ 2**

«Հաճախորդների բողոքների քննության ընթացակարգի»

**ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀԱՅՏԻ ՁԵՎ**

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

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

\_\_\_\_\_  
(բնակության վայրը)

\_\_\_\_\_  
(հեռախոսահամար)

**ԲՈՂՈՔ**

Հարգելի պարոն \_\_\_\_\_,

Դիմող՝ \_\_\_\_\_  
(ստորագրություն)

\_\_\_\_\_  
(ամիս, ամսաթիվ)



ՀԱԿԵԼՎԱԾ 2

«Հաճախորդների բողոքների քննության ընթացակարգի»

ՀԱՅՏԱՐԱՐՈՒԹՅԱՆ ՁԵՎ

ՀԱՅՏԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ

Հարգելի հաճախորդ,

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

Բողոքների 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)



**ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ` ԲԱՆԿԻ ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ**



**ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ` «ՄԵԼԼԱԹ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՆԵՐՔԻՆ ԿԱՆՈՆՆԵՐԸ**

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

- «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ,
- Հաճախորդի կողմից բողոքների ներկայացման հայտի ձևը:

Բանկի աշխատանքային ժամերին **Պատասխանատու աշխատակիցը պետք է մշտապես ներկա գտնվի Բանկի տարածքում** բողոքներն ընդունելու, բողոքների 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` բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

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

Բողոք ներկայացնելու ցանկությունն ունեցող հաճախորդին **Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է**

- լրացված «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ
- հաճախորդի կողմից բողոքների ներկայացման հայտի ձևը:

Բողոքը ստանալուց հետո **Բանկը հաճախորդին տրամադրում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական):**



Բանկը բողոքը ստանալիս կամ այդ բողոքի քննության ընթացքում **չի կարող հաճախորդից պահանջել** այնպիսի փաստաթղթեր.

- որոնք անհրաժեշտ չեն բողոքը 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 բողոքում նշված չէ հաճախորդի անունը, ազգանունը, հեռախոսահամարը կամ բնակության վայրը, այդպիսի բողոքները չեն քննվում, և դրանց գծով որևէ գործընթաց չի սկսվում:**

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

Բանկի կողմից հաճախորդին տրված բողոքի **վերջնական պատասխանը առնվազն պետք է ներառի.**

- Բանկի հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,
- Բանկի որոշման պատճառաբանությունը (մերժման դեպքում՝ այն հանգամանքները և իրավական հիմքերը, որոնք հիմք են հանդիսացել բողոքի մերժման համար),
- բողոքի 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 բողոքի քննության արդյունքների վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել Բանկի համապատասխան ստորաբաժանմանը և/կամ անձին,
- Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի 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 բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք



**ՀԱՃԱԽԱՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ  
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

**ՆԵՐՔԻՆ  
ՕԳՏԱԳՈՐԾՄԱՆ**

ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:



ՀԱԿԵԼՎԱԾ 4

«Հաճախորդների բողոքների քննության ընթացակարգի»

ԻՆՏԵՐՆԵՏԻ ՄԻՋՈՑՈՎ ԲՈՂՈՔ ՍՏԱՆԱԼՈՒ ԴԵՊՔՈՒՄ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ  
ՏՐԱՄԱԴՐՎՈՂ ՍՏԱՑԱԿԱՆԻ ՁԵՎ



ՍՏԱՑԱԿԱՆ

Հարգելի Հաճախորդ,

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

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

Բողոքի վերաբերյալ Բանկը տրամադրում է իր պատասխանը 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Հայտնում ենք Ձեզ, որ բողոքը 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 բողոքների քննության՝ Բանկի ներքին կանոնները:

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

- «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը,
- Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը:

«ՄԵԼԼԱԹ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ԱՇԽԱՏԱԿԱԶՄ



ՀԱՎԵԼՎԱԾ 5

«Հաճախորդների բողոքների քննության ընթացակարգի»

ԱՌՁԵՈՆ ԲՈՂՈՔ ՍՏԱՆԱԼՈՒ ԴԵՊՔՈՒՄ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻՆ ՏՐԱՄԱԴԻՎՈՂ  
ՍՏԱՑԱԿԱՆԻ ՁԵՎ



ՍՏԱՑԱԿԱՆ

Հարգելի Հաճախորդ,

Սույնով «Մեղաթ բանկ» ՓԲԸ հավաստիացնում է, որ 201\_ թվականի \_\_\_\_\_-ին ստացել է Ձեր կողմից ներկայացված բողոքը:

Տեղեկացնում ենք, որ Ձեր կողմից «Մեղաթ բանկ» ՓԲԸ ուղարկված բողոքի նույնականացման համարն է՝ \_\_\_\_\_:

Բողոքի վերաբերյալ Բանկը տրամադրում է իր պատասխանը 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Բողոքն ընդունողի  
պաշտոնը,

անունը,

ազգանունը

Բողոքն ընդունողի ստորագրությունը \_\_\_\_\_

Կ.Տ.