

Հաստատված է
«Բիբլոս Բանկ Արմենիա» ՓԲԸ
տնօրինության 01.04.2026 թ. թիվ 14/26 որոշմամբ



ԲԻԲԼՈՍ ԲԱՆԿ ԱՐՄԵՆԻԱ
BYBLOS BANK ARMENIA

**ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. Սույն ընթացակարգով (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) կարգավորվում է «Բիբլոս Բանկ Արմենիա» փակ բաժնետիրական ընկերության (այսուհետ՝ Բանկ) հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը:

1.2. Սույն ընթացակարգում օգտագործվող հասկացություններն ունեն հետևյալ նշանակությունները՝

1) **Հաճախորդ**՝ ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, որն օգտվում է Բանկի ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար:

2) **Բողոք**՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն՝ ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ, ինչպես նաև իրավաբանական անձ հաճախորդի կողմից ներկայացված ցանկացած գույքային պահանջ: Բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը, կամ անվանումը նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը/գտնվելու վայր և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը:

3) **Գործունեության վայր**՝ Բանկի գլխամաս կամ մասնաճյուղ: Եթե Բանկի տվյալ ծառայությունը մատուցվում է հաճախորդին երրորդ անձի (միջնորդի) միջոցով, ապա գործունեության վայր է համարվում նաև միջնորդի այն գլխամասը, մասնաճյուղը, որտեղ այդ ծառայությունը մատուցվում է:

4) **Բողոքների հաշվառման համար պատասխանատու աշխատակից/Գլխավոր գործադիր տնօրենի օգնականը**՝ Բանկում բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից:

5) **Բողոքի քննության գործընթաց**՝ գործընթաց, որը ներառում է հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացումը և Բանկի կողմից բողոքի ընդունումը, բողոքի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոքի հետ կապված տեղեկությունների պարզաբանումը հաճախորդի հետ:

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

1.4. Բանկն իր ինտերնետային էջում և առանձին թերթիկների միջոցով գործունեության վայրում տեսանելի ձևով պետք է փակցված և մշտապես առկա ունենա՝

1) «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն (հավելված 1),



2) Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (հավելված 2),

1.5. Գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի պատասխանատու աշխատակից, ով ընդունում է բողոքը, պատասխանում է հաճախորդի հարցերին՝ կապված բողոքների հետ:

1.6. Գործունեության վայրում փակցվում է հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ սույն ընթացակարգին: Հաճախորդի ցանկությամբ Բանկը նրան տրամադրում է սույն ընթացակարգի պատճեն: Միաժամանակ, սույն ընթացակարգը հրապարակվում է Բանկի պաշտոնական ինտերնետային կայքում՝ Հաճախորդի իրավունքները բաժնում:

1.7. Բանկն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել Բանկին բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

1.8. Բանկի ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է հաճախորդի բողոքը կամ ում հաճախորդը հայտնել է բողոք ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն): Այն դեպքում, երբ բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես պետք է տեղեկացնի հաճախորդին:

1.9. Բանկը պարտավոր է քննարկել հաճախորդի բողոքը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

1.10. Գլխավոր գործադիր տնօրենի օգնականը Բանկի Տնօրինության նիստին կիսամյակային պարբերականությամբ ներկայացնում է տեղեկատվություն Բանկ ներկայացված Հաճախորդների դիմում-բողոքների վերաբերյալ:

1.11. Բանկը պարտավոր է բողոքների վերաբերյալ հաճախորդներին տրամադրվող տեղեկատվությունը ներկայացնել պարզ, հասկանալի և ոչ միտրեցնող ձևով: Տեղեկատվությունը տրամադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ հաճախորդի հետ համաձայնեցվել է այլ լեզու: Տեղեկատվությունը պետք է լինի հեշտ ընթեռնելի և հասանելի հաճախորդների համար:



2. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՄԱՆ, ՔՆԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԿԱՅԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԸ

2.1. Հաճախորդների բողոքները կարող են ներկայացվել գրավոր` թղթային կրիչի վրա` առձեռն կամ փոստով, առցանց (Օնլայն Բանկինգ), ինչպես նաև Էլեկտրոնային տարբերակով` ուղարկելով Էլեկտրոնային հաղորդագրություն Բանկի հատուկ Էլեկտրոնային փոստի հասցեին:

2.2. Հաճախորդի բողոքները կարող են նաև Բանկ ուղարկվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի և Կենտրոնական բանկի կողմից:

2.3. Բողոքը անմիջապես Բանկին ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ.

1)բողոքն ընդունվում է հաճախորդի կողմից գրավոր (առցանց (Օնլայն Բանկինգ), առձեռն կամ փոստով), ինչպես նաև Էլեկտրոնային եղանակով ներկայացվելու դեպքում,

2)հաճախորդը կարող է ձեռք բերել Բանկի կողմից բողոքների քննության ներքին կանոնները:

2.4. Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող ֆիզիկական անձ հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև.

1) «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը` (սույն ընթացակարգի Հավելված 1),

2)Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (սույն ընթացակարգի Հավելված 2), իսկ իրավաբանական անձ հաճախորդները կարող են բողոքը ներկայացնել ազատ ֆորմատով:

2.5. Բողոքները ներկայացվում են Բանկի Գլխավոր գործադիր տնօրենի և/կամ մասնաճյուղի կառավարչի անունով` նշելով հաճախորդի հետ հետադարձ կապի տվյալները (հաճախորդի անունը, ազգանունը/անվանումը, հասցեն, անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալները, հեռախոսահամարներ կամ կապի այլ միջոցներ), ինչպես նաև կից ներկայացվող փաստաթղթերի ցանկը:

2.6. Բողոքը կարող է ներկայացվել հաճախորդի ներկայացուցչի կողմից: Այդ դեպքում բողոքին կցվում է ներկայացուցչի լիազորությունները հավաստող, պատշաճ կարգով տրված լիազորագրի պատճենը:

2.7. Բողոքը համարվում է անվավեր և Բանկի կողմից չի քննարկվում, եթե`

1) բողոքը ստորագրված չէ կամ ստորագրել է այն ստորագրելու լիազորություն չունեցող անձը,

2) բողոքում նշված չէ հաճախորդի անունը, ազգանունը,

3) բողոքում նշված տվյալներով հնարավոր չէ նույնականացնել հաճախորդին:



2.8. Գրավոր բողոքները կարող են ներկայացվել հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտը մասնաճյուղում լրացնելով և մասնաճյուղում տեղադրված հատուկ արկղի մեջ նետելով, առցանց եղանակով (Օնլայն Բանկինգ) կամ բողոքը պատվիրված նամակով Բանկի գլխավոր գրասենյակ ուղարկելով:

2.9. Ֆիզիկական անձ հաճախորդներից բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում Բանկը հաճախորդին տրամադրում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական), որում նշվում է բողոք ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), բողոքը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) Բանկի կնիքը (Հավելված 2):

2.10. Վարչարարական վարչության աշխատակիցը մեկօրյա պարբերականությամբ մասնաճյուղերում տեղակայված «Հաճախորդների բողոքների» համար նախատեսված արկղից հանում է ստացված բողոքը և փոխանցում Վարչարարական վարչության համապատասխան աշխատակացին:

2.11. Փոստով, մասնաճյուղում, առցանց և էլեկտրոնային եղանակով ստացված բոլոր բողոքները ստացման օրը գրանցվում են Բանկի վարչարարության բաժնի գրանցամատյանում և մեկօրյա ժամկետում փոխանցվում Գլխավոր գործադիր տնօրենի օգնականին:

2.12. Բողոքն էլեկտրոնային կամ առցանց ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Բանկը Ֆիզիզկական անձ հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոքը, ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է բողոքը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև սույն կարգի 2.3. կետով և 2.4 կետի 1-ին ենթակետերով սահմանված տեղեկատվությունը (Հավելված 3):

2.13. Էլեկտրոնային տարբերակով բողոքները ներկայացվում են Բանկի՝ info@byblosbank.am էլեկտրոնային փոստի հասցեին՝ հաղորդագրություն ուղարկելով:

2.14. Վերոնշյալ էլեկտրոնային փոստի հասցեի գաղտնաբառը հասանելի է միայն Գլխավոր գործադիր տնօրենի օգնականին և նրան փոխարինող անձին:

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

2.16. Գլխավոր գործադիր տնօրենի օգնականը ստացված բողոքները ներկայացնում է Գլխավոր գործադիր տնօրենին, ով որոշում է, թե Բանկի որ աշխատակիցը (աշխատակիցները) պետք է



ուսումնասիրի բողոքի ելությունը և պատրաստի գրավոր պատասխանի նախագիծը, ընդ որում բողոքի ուսումնասիրությունը չի կարող հանձնարարվել այն անձին, ում գործողությունները բողոքարկվում են:

2.17. Գլխավոր գործադիր տնօրենի օգնականը բողոքը Էլեկտրոնային եղանակով ուղարկում է պատասխանը պատրաստելու հանձնարարություն ստացած աշխատակցին՝ նշելով պատասխանը հաճախորդին տրամադրելու վերջնաժամկետը:

2.18. Սահմանված կարգով ընդունված յուրաքանչյուր բողոք պարտադիր կարգով ուղարկվում է Ռիսկերի կառավարման վարչությանը՝ գործառնական ռիսկի տեսանկյունից գնահատման նպատակով:

2.19. Գրավոր պատասխանի նախագիծ պատրաստելու հանձնարարություն ստացած աշխատակիցը (աշխատակիցները) առավելագույնը հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր պատասխանի նախագիծը ներկայացնում է Իրավաբանական բաժին:

2.20. Գլխավոր գործադիր տնօրենի օգնականը պարտավոր է հետևել գործընթացի կազմակերպման ընթացքին՝ պատասխանի տրամադրման ժամկետի խախտումից խոսափելու նպատակով:

2.21. Բողոքի պատասխան գրությունը պատրաստ լինելուն պես ուղարկվում է Գլխավոր գործադիր տնօրենի օգնականին: Վերջինս համապատասխան պատասխանատու աշխատակիցների՝ պատասխան գրության վրա հաստատումները (ստորագրությունները) ստանալուց հետո, ներկայացնում է այն Գլխավոր գործադիր տնօրենին՝ ստորագրման:

2.22. Բանկի Գլխավոր գործադիր տնօրենը, ծանոթանալով ներկայացված գրավոր պատասխանին, անհրաժեշտության դեպքում կարող է կազմակերպել գրավոր պատասխանի լրացուցիչ քննարկում և կայացնել վերջնական որոշում:

2.23. Գլխավոր գործադիր տնօրենի օգնականը գրանցում է Հաճախորդի բողոքը Բողոքների շտեմարանում՝ նշելով Հաճախորդի տվյալները, բողոքի ստացման ամսաթիվը, թեման, պատասխանատու աշխատակիցների անվանումները, Բանկի կրած ծախսը (եթե առկա է), Բանկի պատասխան գրությունը Հաճախորդին տրամադրելու/ուղարկելու ամսաթիվը:

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



2.25. Էլեկտրոնային, ինչպես նաև առձեռն եղանակով պատասխանը հաճախորդին տրամադրելիս անհրաժեշտ է կցել «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ (սույն ընթացակարգի Հավելված 1),

2.26. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակից Հաճախորդի կողմից ներկայացված պահանջ-դիմումի քննության հետ կապված գրությունները Բանկը ստանում է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի առցանց հարթակի միջոցով, որի օգտատեր է գրանցված Գլխավոր գործադիր տնօրենի օգնականը: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարից ստացված պահանջ-դիմումների պատասխանը պատրաստվում է Իրավաբանական բաժնի կողմից:

2.27. Կենտրոնական բանկին ներկայացված Հաճախորդի բողոքը Կենտրոնական բանկից Գլխավոր գործադիր տնօրենի օգնականը ստանում է CBA/Net համակարգի միջոցով, փոստային կամ Էլեկտրոնային եղանակով:

2.28. Բանկ ներկայացված յուրաքանչյուր բողոք- դիմումներին Բանկը պարտավոր է պատասխանել տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե բացառության կարգով սահմանված չեն ավելի կարճ վերջնաժամկետներ:

2.29. Այն դեպքերում, երբ բողոքի 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 2.21 կետում սահմանված դեպքերի վրա:

2.30. Համաձայն Բանկի Գլխավոր գործադիր տնօրենի ներքին որոշման՝ պատասխանատու աշխատակիցները պատասխան գրությունը Գլխավոր գործադիր տնօրենի ստորագրմանը պետք է ներկայացնեն օրենքով սահմանված ժամկետներից առնվազն մեկ աշխատանքային օր առաջ:

2.31. Գլխավոր գործադիր տնօրենի օգնականը կիսամյակային պարբերականությամբ Կենտրոնական բանկին է տրամադրում ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 2018 թվականի նոյեմբերի 23-ի թիվ 200-Ն որոշմամբ հաստատված Կանոնակարգ 8/07-ով սահմանված սպառողներից ստացված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվական շտեմարանը (Հավելված 4):

2.32. Բանկը բողոք ստանալիս կամ այդ բողոքի քննության ընթացքում չի կարող հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր.

1) որոնք անհրաժեշտ չեն բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ



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

3. ԲԱՆԿԻ ՈՐՈՇՄԱՆԸ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՊԱՅՎԱՋՆԵՐԸ

3.1. Բանկի կողմից հաճախորդին տրված բողոքի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է.

1) Բանկի հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,

2) Բանկի որոշման պատճառաբանությունը,

3) Բողոքի 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 բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի 3-րդ ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին):

5) Այն դեպքում, երբ բողոքը ներկայացվել է ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից և պարունակում է Բանկի կողմից մատուցված ծառայությունների հետ կապված գույքային պահանջ՝ նաև տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի 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 բողոքը բավարարում է սույն ընթացակարգի 3.1. կետի 5-րդ ենթակետով սահմանված չափանիշներին՝ բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը տրամադրում է, իսկ եթե բողոքը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով, ապա ուղարկում է լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Չավելված 1-ի:

