

ԲԱՆԿԻ ԴԵՄ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾՆԹԱՅԸ ՆԿԱՐԱԳՐՈՂ ԱՍՓՈՓԱԹԵՐԹ

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. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾՆԹԱՅԻՆ

✓ 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-ՊԱՀԱՆՁԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆԵՔ ՍՍԱՑԱԿԱՆԸ

Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.

Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն **Ամերիաբանկի մասնաճյուղերից** որևէ մեկը կամ ուղարկեք այն **էլեկտրոնային փոստով՝** Բանկի Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման խմբի `crm@ameriabank.am` հասցեով: *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 էք 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. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ 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-ՊԱՀԱՆՁԻ ՎԵՐՉՆԱԿԱՆ 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 Մարգարյան

Գտնվելու վայրը՝ 0010 ք. Երևան, Մ. Խորենացի 15, “Էլիտ Պլազա” բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ
Հեռ.՝ 582 322, 582 321; Էլ. հասցե՝ info@fsm.am; Ֆաքս՝ 525 421; Կայք՝ www.fsm.am