

Էյչ-Էս-Բի-Սի Բանկ Հայաստան ՓԲԸ -ի դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոքի ֆննության գործընթաց

- ▶ Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից Բանկի դեմ ներկայացված այն բողոքներին, որոնք կաղված են Բանկի կողմից մասուցվող ծառայությունների հետ:
- ▶ Բողոքների ֆննության գործընթացը ներառում է բողոքի հետ կաղված հաճախորդին տեղեկությունների տրամադրումը, հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացումը և Բանկի կողմից բողոքի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը:

ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՑՔԸ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔԻ ԶՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻՆ

- ▶ Բանկի կողմից ֆինանսական ծառայությունների մասուցման կամ չտրամադրման վերաբերյալ դժգոհություն և/կամ դատարարից ունենալու դեմ դեմքով ցանկացած հաճախորդ կարող է ներկայացնել գրավոր բողոք՝ այն առձեռն հանձնելով Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ, ուղարկելով Բանկի փոստային կամ hsbc.armenia@hsbc.com էլեկտրոնային փոստի հասցեով:
- ▶ Բանկի դատարարի մասնաճյուղից՝
 - ▶ տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, Բանկում բողոքների ֆննության ընթացակարգի (բողոքի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին
 - ▶ տրամադրում է Հաճախորդների վեճերի լուծման բացառական ամփոփագիրը, Ձեր դատարարից դեմքով՝ բողոքների ֆննության՝ Բանկի ներքին ընթացակարգը և Հաճախորդների կողմից բողոքի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձևը:
 - ▶ Ձեր ցանկության դեմքով օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-դատարարի ՀԱՅՏԸ:
- ▶ Բողոքների ֆննության Բանկի ներքին ընթացակարգին կարող եք ծանոթանալ այցելելով մեր մասնաճյուղերը:
- ▶ Բողոքների վերաբերյալ մանրամասն տեղեկություններ ստանալու համար կարող եք մեզ զանգահարել (+37410) 515 000 հեռախոսահամարով:

ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՅՐԵՔ ԲՈՂՈՔԸ ԵՎ ՊԱՅՊԱՆՔԸ ՍՏԱՅԱԿԱՆԸ

Բողոքի լրացման և ներկայացման գործընթաց.

Լրացրեք բողոքի հայտը և ներկայացրեք այն համադատարարի մասնաճյուղին, ուղարկեք Բանկի փոստային կամ էլեկտրոնային փոստի հետևյալ հասցեով՝ hsbc.armenia@hsbc.com: Հայտը ներկայացնելիս Բանկից ստացեք ստացականը և դատարարից այն:

Բողոքի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.

Բանկը ուսումնասիրում է բողոքը և որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Բողոքի վերաբերյալ դատարարից ստանալու մասին.

Բողոքի վերաբերյալ Բանկը ցանկացած դեմքով դեմքով է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր դատարարից:

Գրավոր դատարարից դեմքով է արձանագրվում՝ Բանկի հետևյալ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել), թե բողոքի ֆննության արդյունքը ի՞նչ փաստերի վրա է հիմնվում, բողոքի ֆննության գործընթացի համար դատարարից ստանալու մասնաճյուղի և (կամ) անձի սլյալները (ստորագրամանան անվանումը

կամ անձի անուն, ազգանունը, դաստիարակը) և կադրի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ում կարող եմ դիմել նաև բողոքի փնտրության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում, ինչպես նաև այն մասին, որ բողոքի գրավոր դիմումը դասախոսական քննարկման չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները դիմումը հասցրած ևս միջոցառումներ կարող է ձեռնարկել:

Գրավոր դիմումները Ձեզ կներկայացվի Ձեր կողմից նշված հասցեով կամ կադրի միջոցներով:

ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՑՔԸ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

Ծանոթացե՛ք Բանկի կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված դիմումներին: Հավաստիացե՛ք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:

Հարցեր ունենալու դեպքում կադրերը Պատասխանում նշված անձի հետ:

ՔԱՅԼ 4. ԵԹԵ ԲՈՂՈՔԻ ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵՁ ԶԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ

Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում ընկերության կողմից դիմումները չեն ստացվել կամ քննարկված չեն բողոքի վերջնական դիմումները, Դուք (որոշակի դիմումների քննարկման դեպքում) իրավունք ունեք դիմել ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշվառարին:

Ֆինանսական համակարգի հաշվառարի գրասենյակ

Հասցար՝ Փիրուզ Սարգսյան

Հասցե՝ ՀՀ, Բաղրամ Երևան 0010, Վազգեն Սարգսյան փողոց 26/1,

«Էրեբունի ԴՊՍ» քիզնես կենտրոն, 4-րդ հարկ, 411 սենյակ

Հեռախոս՝ (37410) 582321, 582322. Ֆաքս՝ (37410) 582421

Էլ. հասցե՝ info@fsm.am

Կայք՝ www.fsm.am