

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՐՉԱԳԱՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ


Խմբագրություն 3

Ուժի մեջ է 07.06.2010թ-ից

Կազմեց	Հավանության արժանացավ	Հաստատեց
<p>Իրավաբանական ծառայության ավագ իրավաբան՝</p> <p>Նաիրա Հարությունյան</p> <p>Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման խմբի ավագ մենեջեր</p> <p>Աննա Թորոսյան</p> <p>26.04.2010թ.</p>	<p>Տնօրինության 05.05.2010թ. թիվ 37/03/10 որոշում՝</p> <p>Տնօրինության նախագահ - Գլխավոր տնօրեն՝</p> <p>Արտակ Հանեսյան</p>	<p>Տնօրենների Խորհրդի 31.05.2010թ. թիվ 18/10/06 որոշում՝</p> <p>Տնօրենների խորհրդի նախագահի լիազորված անձ՝ խորհրդի անդամ՝</p> <p>Անդրեյ Սկրտչյան</p> <p>«07» հունիսի 2010թ.</p>

Փոփոխություններ

Խմբ. 1.	Կանոնակարգը հաստատվել է	<p>Տնօրենների Խորհրդի 23.01.2009թ. թիվ 01/02/09 որոշում</p> <p>Ուժի մեջ է 24.01.2009թ</p>
Խմբ. 2.	<p>Լրացվել և փոփոխվել են Ընթացակարգի 1-5 բաժինները,</p> <p>Ընթացակարգին կցվել են՝</p> <p>Բանկում Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթեթը (18DD.6 RL 72-40-02),</p> <p>Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (18DD.6 RL 72-40-01),</p> <p>Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը (18DD.6 FO 72-40-02),</p> <p>Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (18DD FO 72-40-01)</p> <p>Ստացական թվով 2 հատ (18DD.6 FO 72-40-03 և 18DD.6 FO 72-40-04)</p>	<p>Տնօրենների Խորհրդի 16.10.2009թ. թիվ 23/09/01 որոշում</p> <p>Ուժի մեջ է 16.10.2009թ-ից</p>
Խմբ. 3.	Փոփոխվել են Ընթացակարգի 2.4, 4.1, 4.2 և 4.4	Տնօրենների Խորհրդի 31.05.2010թ.

	«ԱՄԵՐԻԱԲԱՆԿ» ՓԲԸ	18DD.6 PR72-40	Էջ 2/8
ՀԱՃԱՆՈՐԳՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՐՉԱԳԱՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ		Խմբագրություն 3 Ուժի մեջ է 07.06.2010թ-ից	

	<i>կետերը</i>	<i>թիվ 18/10/06 որոշում</i> <i>Ուժի մեջ է 07.05.2010թ-ից</i>
--	---------------	---

Կարգավորման շրջանակը

Սույն ընթացակարգով /այսուհետ՝ Ընթացակարգ/ սահմանվում է «Ամերիաբանկ» ՓԲԸ-ի /այսուհետ՝ Բանկ/ կողմից իր հաճախորդների բողոքների և բողոք պահանջների ստացման, ուսումնասիրման, քննարկման, այդ ընթացքում տեղեկությունների բացահայտման և արձագանքման, որոշումների կայացման գործընթացը, գործողությունների հերթականությունը և վերջիններիս իրականացման համար պատասխանատուները:

Կիրառումը

Ընթացակարգը կիրառվում է Հաճախորդների ներգրավման թիմի, Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման խմբի, Հաճախորդների մենեջերների, Իրավաբանական, Անվտանգության ծառայությունների, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու անձի, Գործառնական վարչության Չարգացման դեպարտամենտի, Բանկի Տնօրինության և բոլոր այն ստորաբաժանումների կողմից, որոնք իրենց գործունեության ընթացքում առնչվում են Հաճախորդների հետ:

Կարգավորող փաստաթղթեր

ISO 9001: 2008

Որակի Չեռնարկ

ՀՀ Քաղաքացիական օրենսգիրք

ՀՀ օրենք «Բանկերի և ֆանկային գործունեության մասին»

ՀՀ օրենք «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին»

Բանկի տնօրենների խորհրդի և տնօրինության որոշումներ

Տարածումը

Տնօրինության նախագահ - Գլխավոր տնօրեն

Տնօրեններ /Տնօրինության անդամներ/

Գլխավոր հաշվապահ

Չարգացման Դեպարտամենտ

Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման խումբ

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու անձ

Հաճախորդների մենեջերներ

Գործառնական վարչություն

Հաճախորդների ներգրավման թիմ

Անվտանգության ծառայություն

Այլ կառուցվածքային ստորաբաժանումներ

1. Հիմնական հասկացություններ և ընդհանուր դրույթներ

ՀԱՃԱՆՈՐԳՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՐՉԱԳԱՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

Խմբագրություն 3

Ուժի մեջ է 07.06.2010թ-ից

- 1.1. Սույն Ընթացակարգով Բողոքների համար սահմանված դրույթները միաժամանակ տարածվում են Բողոք-պահանջների նկատմամբ, եթե սույն Ընթացակարգով այլ բան նախատեսված չէ Բողոք-պահանջների համար:
 - 1.1.1. **Բողոք`** Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացված բողոք, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ, որը կարող է պարունակել գույքային և/կամ ոչ գույքային պահանջ/ներ/:
 - 1.1.2. **Բողոք-պահանջ`** ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ձևով ներկայացված բողոք, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:
- 1.2. **Բանկ`** «Ամերիաբանկ» ՓԲԸ:
- 1.3. **Կենտրոնական բանկ`** ՀՀ կենտրոնական բանկ,
- 1.4. **Հաճախորդ`** իրավաբանական կամ ֆիզիկական անձ, որը օգտվում է Բանկի ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար:
- 1.5. **Գործունեության վայր`** Բանկի գլխամաս կամ մասնաճյուղ: Եթե Բանկը տվյալ ծառայությունը մատուցում է սպառողին երրորդ անձի (միջնորդի) միջոցով, ապա գործունեության վայր է համարվում նաև միջնորդի այն գլխամասը, մասնաճյուղը կամ այլ վայրը, որտեղ այդ ծառայությունը մատուցվում է:
- 1.6. **Պատասխանատու աշխատակից`** Բանկում Բողոքի ընդունման, Հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից, որը հանդիսանում է Բանկի հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման խմբի /այսուհետ` Խումբ/ ղեկավարը, վերջինիս բացակայության դեպքում փոխարինող աշխատակիցը: Բանկի Մասնաճյուղում բողոքները ընդունում է Մասնաճյուղի կառավարիչը, պատասխանում է Հաճախորդի հարցերին` կապված Բողոքների հետ:
- 1.7. **Բողոք-պահանջի քննության գործընթաց`** գործընթաց, որը ներառում է Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացումը և Բանկի կողմից Բողոք-պահանջի ընդունումը, Բողոք-պահանջի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում Բողոք-պահանջի հետ կապված Հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը:
- 1.8. Բանկի ինտերնետային էջում և առանձին թերթումների ձևով Գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.
 - 1.8.1. Բանկում Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթեթը (կցվում է 18DD.6 RL 72-40-02),
 - 1.8.2. Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (կցվում է 18DD.6 RL 72-40-01),
 - 1.8.3. Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը (կցվում է 18DD.6 FO 72-40-02):
- 1.9. Գործունեության վայրում պետք է փակցվի հայտարարություն այն մասին, թե Հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ Բողոք-պահանջների քննության Բանկի ներքին կանոններին: Հաճախորդի ցանկությամբ Բանկը նրան տրամադրում է Բողոք-պահանջի ընդունման և քննության Բանկի ներքին կանոնները:

1.10. Բանկն իր ինտերնետային կայքում, գործունեության վայրում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով Հաճախորդները կարող են դիմել Բանկ Բողոք-պահանջի վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

2. Բողոքների ներկայացման կարգը

2.1. Բողոքները Հաճախորդների կողմից կարող են ներկայացվել Բանկ հետևյալ միջոցներով՝

2.1.1. Գրավոր (որը կազմվում է Բողոք-պահանջների դեպքում՝, Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևով (կցվում է 18DD.6 FO 72-40-02), իսկ Բողոքների դեպքում՝ Բողոքների ներկայացման հայտի ձևով (կցվում է 18DD.6 FO 72-40-01) կամ Հաճախորդի կողմից նախընտրելի ձևով

2.1.1.1. Էլեկտրոնային փոստով՝ Խումբի crm@ameriabank.am հասցեով գրությունը ուղարկելու միջոցով,

2.1.1.2. Առձեռն՝ Բանկի գլխամասային գրասենյակում կամ Բանկի ցանկացած մասնաճյուղում գրությունը հանձնելու միջոցով,

2.1.1.3. Բանկի գլխամասային գրասենյակում կամ Բանկի ցանկացած մասնաճյուղի փոստային հասցեով գրությունը ուղարկելու միջոցով,

2.1.1.4. Բանկի գլխամասային գրասենյակում կամ Բանկի ցանկացած մասնաճյուղում /եթե պահանջը բխում է համապատասխան մասնաճյուղի գործողություններից կամ անգործությունից/՝ սպասարկման սրահներում տեղադրված, Հաճախորդների պահանջների /այն բողոքները որոնք չեն կրում գույքային բնույթ/ համար նախատեսված արկղերում /այսուհետ՝ Արկղ/ գրությունը զցելու միջոցով:

2.1.2. Բանավոր:

2.2. Գրավոր /առձեռն, փոստային կամ էլեկտրոնային կապի կամ Արկղի միջոցով/ ստացված Բողոքները հավաքագրվում են Խմբի կողմից:

2.3. Բանկի գործունեության վայրում աշխատանքային ժամերին մշտապես պետք է ներկա լինի Պատասխանատու աշխատակից, ով ընդունում է Բողոքները, պատասխանում է Հաճախորդի հարցերին՝ կապված Բողոքների հետ:

2.4. Բանկի ցանկացած աշխատակից ստանալով Հաճախորդի Բողոքը ուղղորդում է հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

Բանավոր Բողոքները կարող է ստանալ Բանկի ցանկացած աշխատակից Հաճախորդի բանավոր Բողոքը ստացած աշխատակիցը պարտավոր է տեղեկացնել Պատասխանատու աշխատակցին բանավոր Բողոքի էության մասին և տրամադրել նրան տվյալ Հաճախորդի կոնտակտային տվյալները: Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր բողոքի մասին տեղեկացնում է Անվտանգության ծառայությանը:

2.5. Այն դեպքում, երբ Բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, Պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է Հաճախորդին:

Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է հեռախոսազանգել բանավոր Բողոքը ներկայացրած Հաճախորդին և խնդրել վերջինիս, որպեսզի Բողոքը ներկայացնի գրավոր եղանակով կամ էլեկտրոնային փոստով: Եթե Հաճախորդը չի ներկայացնում գրավոր Բողոք, ապա գործընթացը շարունակվում է համաձայն Ընթացակարգի 6-րդ կետի:

3. Բողոք-պահանջների ընդունման նվազագույն պայմանները

- 3.1. Բանկը պարտավոր է քննարկել Ֆիզիկական անձ Հաճախորդի Բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է 1 /մեկ/ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին /համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի և նշված ոլորտը կանոնակարգող ՀՀ ԿԲ իրավական ակտերի պահանջների/:
- 3.2. Բողոք-պահանջներ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.
 - 3.2.1. այն մասին, որ Բողոք-պահանջը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով), ինչպես նաև ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում,
 - 3.2.2. այն մասին, որ Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել Բողոք-պահանջների քննության՝ Բանկի ներքին կանոնները:
- 3.3. Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև սույն Ընթացակարգի 1.8. կետում նշված փաստաթղթերը:
- 3.4. Բողոք-պահանջը էլեկտրոնային (ինտերնետի) միջոցով ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Բանկը Հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոքը, ուղարկում է բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական) (կցվում է 18DD.6 FO 72-40-03), որում նշվում է Բողոք-պահանջը ստանալու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), ինչպես նաև սույն Ընթացակարգի 3.2 և 3.3. կետերում նշված տեղեկությունները:
- 3.5. Բողոք-պահանջն առձեռն Բանկի գլխամասային գրասենյակում կամ Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ/եր/ի տարածքում ստանալու դեպքում Բանկը Հաճախորդին տրամադրում է Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական) (կցվում է 18DD.6 FO 72-40-04), որում նշվում է Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, Բողոք-պահանջի նույնականացման համարը (նշումը), բողոքը ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) Բանկի կնիքը:
- 3.6. Հաճախորդի բանավոր Բողոք-պահանջը, որը պարունակում է գույքային պահանջ Բանկի գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում, Բանկը բանավոր ներկայացնում է տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն կամ էլեկտրոնային կամ փոստային կապի միջոցով), նաև ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել սույն ընթացակարգի 3.2.2 և 3.3 կետերում նշված տեղեկատվությունը:

4. Բողոքների վերլուծություն և արձագանքում

ՀԱՃԱՆՈՐԳՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՐՉԱԳԱՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

Խմբագրություն 3

Ուժի մեջ է 07.06.2010թ-ից

- 4.1. Գրավոր Բողոքները ստանալու օրը Պատասխանատու աշխատակիցը տեղեկացնում է Բանկի համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարին և աշխատակցին /այսուհետ՝ Աշխատակից/, ինչպես նաև Անվտանգության ծառայության աշխատակցին, իսկ եթե ներկայացվել է Բողոք-պահանջ՝ նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու անձին:
- 4.2. Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է կազմակերպել ստացված Բողոքի քննարկում Հաճախորդների մենեջերների, համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարի Աշխատակցի, Անվտանգության ծառայության աշխատակցի, ինչպես նաև Իրավաբանական ծառայության ղեկավարի կամ նույն ծառայության աշխատակցի մասնակցությամբ:
 - 4.2.1. Այն դեպքում, եթե ներկայացվել է Բողոք-պահանջ դրա քննարկումը պետք է տեղի ունենա Բողոք-պահանջի ստացման օրվանից 3 /երեք/ աշխատանքային օրվա ընթացքում, որին պետք է մասնակցի նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու անձը:
 - 4.2.2. Իրավաբանական անձ Հաճախորդի Բողոքի քննարկումը պետք է տեղի ունենա Բողոքի ստացման օրվանից 10 /տասը/ աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 4.3. Քննարկման արդյունքների հիման վրա Աշխատակիցը կազմում է Բողոքի վերջնական պատասխանը /այսուհետ՝ Պատասխան/
 - 4.3.1. Ֆիզիկական անձ Հաճախորդների դեպքում՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու անձի օժանդակությամբ՝ 1 /մեկ/ աշխատանքային օրվա ընթացքում,,
 - 4.3.2. Իրավաբանական անձ Հաճախորդների դեպքում՝ Իրավաբանական ծառայության աշխատակցի օժանդակությամբ՝ 5 /հինգ/ աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 4.4. Այնուհետև, Աշխատակիցը Պատասխանի նախագիծը ներկայացնում է իրավաբանական ծառայության և անվտանգության ծառայության, իսկ Բողոք-պահանջի դեպքում նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու անձի եզրակացությանը, որը ենթակա է տրամադրման մեկօրյա ժամկետում, որից հետո համապատասխան ղեկարտամենտի տնօրենի հաստատմանը, ով նախագիծը ստանալու պահից 2 /երկու/ աշխատանքային օրվա ընթացքում պարտավոր է այն հաստատել կամ դիտողություններով հետ վերադարձնել Աշխատակցին՝ վերամշակման: Այս փուլի ժամկետը չի կարող գերազանցել 3 /երեք/ աշխատանքային օրը:
- 4.5. Համապատասխան ղեկարտամենտի տնօրենի հաստատումից հետո 1 /մեկ/ աշխատանքային օրվա ընթացքում Աշխատակիցը Պատասխանը ուղարկում է Հաճախորդին՝ պատվիրված նամակի միջոցով, կամ տրամադրվում է այն վերջինիս անձամբ ստորագրություն վերցնելու միջոցով կամ ուղարկում էլեկտրոնային փոստով՝ դրա ստացման փաստը հավաստող անդորագիրը ստանալու եղանակով:
- 4.6. Ֆիզիկական անձանց կողմից ներկայացված Գրավոր Բողոք-պահանջների պատասխանները վերջիններիս պետք է տրամադրվեն Բողոք-պահանջի ստացման օրվանից 10 /տաս/ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

5. Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Բանկի որոշմանը ներկայացվող պահանջներ

ՀԱՃԱՆՈՐԳՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՐՉԱԳԱՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ


Խմբագրություն 3

Ուժի մեջ է 07.06.2010թ-ից

- 5.1. Բանկի կողմից Հաճախորդին տրված Բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է.
- 5.1.1. Բանկի հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել Բողոք-պահանջը,
 - 5.1.2. Բանկի որոշման պատճառաբանությունը,
 - 5.1.3. Բողոք-պահանջի քննության համար Պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),
 - 5.1.4. Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել Պատասխանատու աշխատակցին և/կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու անձին:
 - 5.1.5. 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:
- 5.2. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր Պատասխանին կից Բանկը տրամադրում է Հաճախորդին վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը (կցված է 18DD.6 RL 72-40-01):
- 5.3. Այն դեպքում, երբ Բանկը պարտավորվել է բավարարել Հաճախորդի Բողոք-պահանջը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

6. Ամսական հաշվետվություն

- 6.1. Ամեն հաշվետու ամսվա վերջում Պատասխանատու աշխատակիցը կազմում է հաշվետվություն, որի մեջ ներառվում են մանրամասն տեղեկություններ անց կացված աշխատանքների մասին, մասնավորապես.
- 6.1.1. Ընդհանուր բողոքների քանակը
 - 6.1.2. Վերլուծված բողոքների քանակը
 - 6.1.3. Քննարկման արդյունքները
 - 6.1.4. Մշակված առաջարկությունները
 - 6.1.5. Իրականացված քայլերը
 - 6.1.6. Այլ տեղեկություններ
- 6.2. Ամսական հաշվետվությունը քննարկման համար ներկայացվում է հաճախորդների մենեջերներին, նրանց ղեկավարներին, Չարգացման գծով տնօրենին, համապատասխան ֆունկցիոնալ ստորաբաժանման ղեկավարին, Տնօրինության նախագահ-գլխավոր տնօրենին:
- 6.3. Հաշվետվության քննարկման արդյունքում Պատասխանատու աշխատակիցը ձևավորում է որոշումների ցանկ, որոնք ներկայացնում է Տնօրինության հաստատմանը:

	«ԱՄԵՐԻԱԲԱՆԿ» ՓԲԸ	18DD.6 PR72-40	Էջ 8/8
ՀԱՃԱԽՈՐԳՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՐՉԱԳԱՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ		Խմբագրություն 3 Ուժի մեջ է 07.06.2010թ-ից	

6.4. Տնօրինության կողմից հաստատված որոշումների հիման վրա Խմբի ղեկավարը ներկայացնում է բարելավման առաջարկություն (18DD FO 85-01)՝ համաձայն «Ուղղիչ և կանխարգելիչ գործողությունների ընթացակարգի»: