	«ԱՄԵՐԻԱԲԱՆԿ» ՓԲԸ	18DD.6 PR72-40	Էջ 1/6
<i>Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության և արձագանքման ընթացակարգ</i>		Խմբագրություն 1	
		Ուժի մեջ է 24.01.2009թ-ից	

Կազմեց	Հավանության արժանացավ	Հաստատեց
<i>Հաճախորդների հետ հարաբերությունների խմբի (CRM) ղեկավար Սոֆյա Հակոբյան</i>	<i>Տնօրինության 22.01.2009թ. թիվ 02/04/09 որոշում</i>	<i>Տնօրենների Խորհրդի 23.01.2009թ. թիվ 01/02/09 որոշում</i>
<i>«21» 01.2009թ.</i>	<i>Տնօրինության նախագահ - Գլխավոր տնօրեն՝ Ա. Հանեսյան</i>	<i>Տնօրենների խորհրդի նախագահ Ռ. Վարդանյան «23» հունվարի 2009թ.</i>

Կարգավորման շրջանակը

Սույն ընթացակարգով /այսուհետ՝ Ընթացակարգ/ սահմանվում է «Ամերիաբանկ» ՓԲԸ-ի /այսուհետ՝ Բանկ/ կողմից իր հաճախորդների բողոք-պահանջների /այսուհետ՝ Բողոք/ ընդունման/ստացման, քննարկման և վերջիններիս արձագանքման 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 Ջարգացման դեպարտամենտի, Բանկի Տնօրինության և բոլոր այն ստորաբաժանումների կողմից, որոնք իրենց գործունեության ընթացքում առնչվում են Հաճախորդների հետ:

Կարգավորող փաստաթղթեր

- ISO 9001: 2000
- Որակի Ձեռնարկ
- ՀՀ Բաղաքացիական օրենսգիրք
- ՀՀ օրենք «Բանկերի և բանկային գործունեության մասին»
- ՀՀ օրենք «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին»
- Բանկի տնօրենների խորհրդի և տնօրինության որոշումներ

Տարածումը

- Տնօրինության նախագահ - Գլխավոր տնօրեն
- Տնօրեններ /Տնօրինության անդամներ/
- Գլխավոր հաշվապահ
- Ջարգացման Դեպարտամենտ
- Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման խումբ
- Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու անձ
- Հաճախորդների մենեջերներ
- Գործառնական վարչություն
- Հաճախորդների ներգրավման թիմ
- Այլ կառուցվածքային ստորաբաժանումներ

	«ԱՄԵՐԻԱԲԱՆԿ» ՓԲԸ	18DD.6 PR72-40	Էջ 2/6
<i>Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության և արձագանքման ընթացակարգ</i>		Խմբագրություն 1	
		Ռժի մեջ է 24.01.2009թ-ից	


Գործընթացի նկարագրություն

1. Բողոքների ստացում

- 1.1. Բողոքները Հաճախորդների կողմից կարող են ներկայացվել Բանկ հետևյալ միջոցներով՝
 - 1.1.1. Էլեկտրոնային փոստով՝ Բանկի՝ Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման խմբի /այսուհետ՝ Խումբ/crm@ameriabank.am հասցեով;
 - 1.1.2. Գրավոր նամակով՝
 - 1.1.2.1. Բանկի կամ Բանկի ցանկացած մասնաճյուղի փոստային հասցեով գրությունը ուղարկելու ճանապարհով;
 - 1.1.2.2. Բանկի գլխամասային գրասենյակում կամ մասնաճյուղում /եթե պահանջը բխում է համապատասխան մասնաճյուղի գործողություններից կամ անգործությունից/ սպասարկման սրահներում տեղադրված, Հաճախորդների պահանջների համար նախատեսված արկղերում /այսուհետ՝ Արկղ/ գրությունը գցելու ճանապարհով:
 - 1.1.3. Բանավոր:
- 1.2. Էլեկտրոնային փոստով և գրավոր նամակներով /Արկղերի միջոցով/ ստացված Բողոքները /այսուհետ՝ Գրավոր բողոքներ/ հավաքագրվում են Խմբի կողմից:
- 1.3. Բանավոր Բողոքները կարող է ստանալ Բանկի ցանկացած աշխատակից:
- 1.4. Հաճախորդի բանավոր Բողոքը ստացած աշխատակիցը պարտավոր է տեղեկացնել Խմբի ղեկավարին ստացված Բողոքի էության մասին և տրամադրել նրան տվյալ Հաճախորդի կոնտակտային տվյալները:
- 1.5. Խմբի ղեկավարը կամ աշխատակիցը պարտավոր է հեռախոսազանգել բանավոր Բողոքը ներկայացրած Հաճախորդին և խնդրել վերջինիս, որպեսզի Բողոքը ներկայացնի գրավոր եղանակով կամ էլեկտրոնային փոստով:
- 1.6. Եթե Հաճախորդը չի ներկայացնում գրավոր Բողոք, ապա գործընթացը շարունակվում է համաձայն Ընթացակարգի 3.1 կետի:
- 1.7. Բանկը պարտավոր է քննարկել Ֆիզիկական անձ Հաճախորդի Բողոքը, 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 պահանջների/:

2. Բողոքների վերլուծություն և արձագանքում


- 2.1. Գրավոր Բողոքները ստանալուց 1 /մեկ/ աշխատանքային օրվա ընթացքում Խմբի աշխատակիցը տեղեկացնում է համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարին և աշխատակցին /այսուհետ՝ Աշխատակից/, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու անձին /այսուհետ՝ Պատասխանատու անձ/, եթե Բողոքը ներկայացվել է Ֆիզիկական անձ Հաճախորդի կողմից:

	«ԱՄԵՐԻԱԲԱՆԿ» ՓԲԸ	18DD.6 PR72-40	Էջ 3/6
<i>Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության և արձագանքման ընթացակարգ</i>		Խմբագրություն 1 Ուժի մեջ է 24.01.2009թ-ից	

- 2.2. Խմբի աշխատակիցը պարտավոր է կազմակերպել ստացված Բողոքի քննարկում Հաճախորդների մենեջերների, համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարի և Աշխատակցի մասնակցությամբ.
 - 2.2.1. Այն դեպքում, եթե Բողոք ներկայացրած Հաճախորդը հանդիսանում է ֆիզիկական անձ, Բողոքի քննարկումը պետք է տեղի ունենա Բողոքի ստացման օրվանից 3 /երեք/ աշխատանքային օրվա ընթացքում, որին պետք է մասնակցի նաև Պատասխանատու անձը:
 - 2.2.2. Իրավաբանական անձ Հաճախորդի Բողոքի քննարկումը պետք է տեղի ունենա Բողոքի ստացման օրվանից 10 /տասը/ աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 2.3. Քննարկման արդյունքների հիման վրա Աշխատակիցը կազմում է Բողոքի վերջնական պատասխանը /այսուհետ՝ Պատասխան/
 - 2.3.1. ֆիզիկական անձ Հաճախորդների դեպքում՝ Պատասխանատու անձի օժանդակությամբ՝ 1 /մեկ/ աշխատանքային օրվա ընթացքում,
 - 2.3.2. իրավաբանական անձ Հաճախորդների դեպքում՝ Իրավաբանական ծառայության աշխատակցի օժանդակությամբ՝ 5 /հինգ/ աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 2.4. Այնուհետև, Աշխատակիցը Պատասխանի նախագիծը ներկայացնում է 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:
- 2.5. Համապատասխան ղեկարտամենտի տնօրենի հաստատումից հետո 2 /երկու/ աշխատանքային օրվա ընթացքում Աշխատակիցը Պատասխանը ուղարկում է Հաճախորդին՝ պատվիրված նամակի միջոցով, կամ տրամադրվում է այն վերջինիս անձամբ կամ ուղարկում էլեկտրոնային փոստով:
- 2.6. Ֆիզիկական անձանց կողմից ներկայացված Գրավոր Բողոքների պատասխանները վերջիններիս պետք է տրամադրվեն Բողոքի ստացման օրվանից 10 /տաս/ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

3. Անսական հաշվետվություն

- 3.1. Ամեն հաշվետու ամսվա վերջում Խմբի ղեկավարը կազմում է հաշվետվություն, որի մեջ ներառվում են մանրամասն տեղեկություններ անց կացված աշխատանքների մասին, մասնավորապես.
 - 3.1.1. Ընդհանուր բողոքների քանակը
 - 3.1.2. Վերլուծված բողոքների քանակը
 - 3.1.3. Քննարկման արդյունքները
 - 3.1.4. Մշակված առաջարկությունները

	«ԱՄԵՐԻԱԲԱՆԿ» ՓԲԸ	18DD.6 PR72-40	Էջ 4/6
<i>Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության և արձագանքման ընթացակարգ</i>		Խմբագրություն 1	
		Ռժի մեջ է 24.01.2009թ-ից	

3.1.5. Իրականացված քայլերը

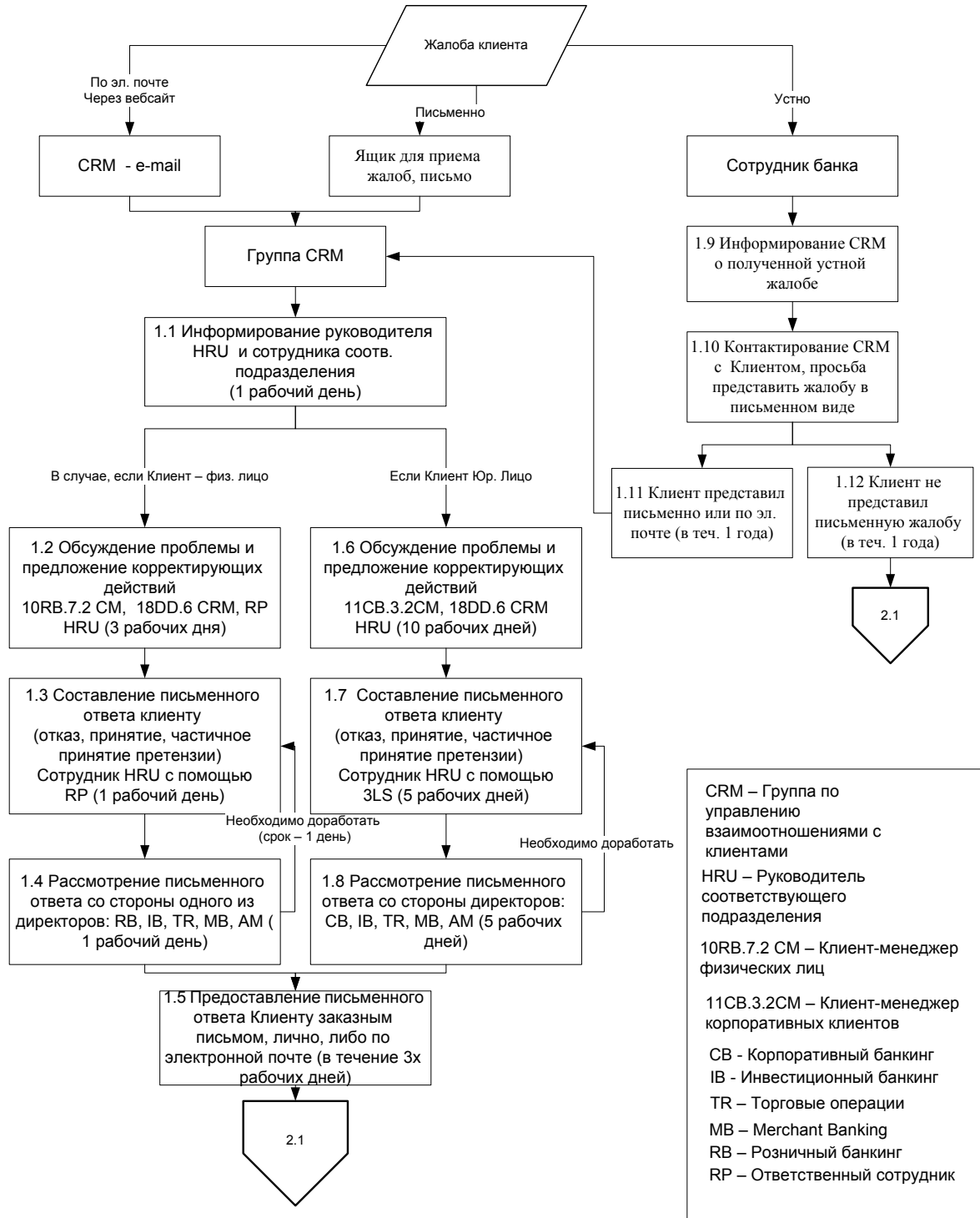
3.1.6. Այլ տեղեկություններ


- 3.2. Անսական հաշվետվությունը քննարկման համար ներկայացվում է հաճախորդների մենեջերներին, նրանց ղեկավարներին, Չարգացման գծով տնօրենին, համապատասխան ֆունկցիոնալ ստորաբաժանման ղեկավարին, Տնօրինության նախագահ-գլխավոր տնօրենին:
- 3.3. Հաշվետվության քննարկման արդյունքում Խմբի ղեկավարը ձևավորում է որոշումների ցանկ, որոնք ներկայացնում է Տնօրինության հաստատմանը:
- 3.4. Տնօրինության կողմից հաստատված որոշումների հիման վրա Խմբի ղեկավարը ներկայացնում է բարելավման առաջարկություն (18DD FO 85-01)՝ համաձայն «Ուղղիչ և կանխարգելիչ գործողությունների ընթացակարգի»:

Հոսքագրեր

18DD.6 PR 72-40 Процедура рассмотрения и реагирования на жалобы клиентов

1. Рассмотрение / реагирование на жалобы



	«ԱՄԵՐԻԱԲԱՆԿ» ՓԲԸ	18DD.6 PR72-40	Էջ 6/6
<i>Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության և արձագանքման ընթացակարգ</i>		Խմբագրություն 1	
		Ուժի մեջ է 24.01.2009թ-ից	

18DD.6 PR 72-40 Процедура рассмотрения и реагирования на жалобы клиентов
2. Составление отчетов и рекомендаций

