

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

Խմբագրություն 5

Ուժի մեջ է 05.11.2015-ից

Կազմեց	Հավանության արժանացավ	Հաստատեց
<p>Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման բաժնի ավագ մենեջեր՝</p> <p>Լարիսա Օհանյան</p>		<p>Տնօրինության 02.11.2015թ. թիվ 01/138/15 որոշմամբ (հիմք՝ Տնօրենների խորհրդի 02.07.2014թ. թիվ 06-4/14/06 որոշում)</p> <p>Տնօրինության նախագահ_ Գլխավոր տնօրեն՝</p> <p>Արտակ Հանեսյան 04.11.2015թ.</p>

Փոփոխություններ


Խմբ.	Փոփոխություն	Կազմեց	Որոշումը և ուժի մեջ մտնելու ժամկետը
1.	Կանոնակարգը հաստատվել է	Հաճախորդների հետ հարաբերությունների խմբի (CRM) ղեկավար՝ Սոֆյա Հակոբյան	Տնօրենների Խորհրդի 23.01.2009թ. թիվ 01/02/09 որոշում Ուժի մեջ է 24.01.2009թ
2.	Լրացվել և փոփոխվել են Ընթացակարգի 1-5 բաժինները, Ընթացակարգին կցվել են՝ Բանկում Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը (18DD.6 RL 72-40-02), Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (18DD.6 RL 72-40-01), Բողոք-պահանջի ներկայացման	Իրավաբանական ծառայության ավագ իրավաբան՝ Նաիրա Հարությունյան	Տնօրենների Խորհրդի 16.10.2009թ. թիվ 23/09/01 որոշում Ուժի մեջ է 16.10.2009թ-ից

ՀԱՃԱԽՈՂԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

Խմբագրություն 5

Ուժի մեջ է 05.11.2015-ից

	<p>հայտի ձևը (18DD.6 FO 72-40-02), Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (18DD FO 72-40-01) Ստացական թվով 2 հատ (18DD.6 FO 72-40-03 և 18DD.6 FO 72-40-04)</p>		
3.	<p>Փոփոխվել են Ընթացակարգի 2.4, 4.1, 4.2 և 4.4 կետերը</p>	<p>Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման խմբի ավագ մենեջեր</p> <p>Աննա Թորոսյան</p>	<p>Տնօրենների Խորհրդի 31.05.2010թ. թիվ 18/10/06 որոշում</p> <p>Ուժի մեջ է 07.05.2010թ-ից</p>
4.	<p>Ընթացակարգը խմբագրվել է</p>	<p>Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման խմբի ավագ մենեջեր</p> <p>Աննա Թորոսյան</p>	<p>Տնօրենների Խորհրդի 09.09.2011թ. թիվ 25/11/03 որոշում</p> <p>Ուժի մեջ է 12.09.2011թ-ից</p>
5.	<p>Ընթացակարգը վերանվանվել է. Հաճախորդների բողոքների և բողոք-պահանջների քննության և արձագանքման ընթացակարգ: Փոփոխվել են Ընթացակարգի 2.4, 2.5 և 2.6 կետերը</p>	<p>Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման բաժնի ավագ մենեջեր՝</p> <p>Լարիսա Օհանյան</p>	<p>Տնօրենների Խորհրդի 28.02.2014թ. թիվ 03/14/07 որոշում</p> <p>Ուժի մեջ է՝ 07.03.2014 թ -ից</p>
	<p>Ընթացակարգը վերահաստատվել է 5-րդ խմբագրությամբ:</p>	<p>Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման բաժնի ավագ մենեջեր՝</p> <p>Լարիսա Օհանյան</p>	<p>Տնօրինության 02.11.2015թ. թիվ 01/138/15 որոշում (հիմք՝ Տնօրենների խորհրդի 02.07.2014թ. թիվ 06-4/14/06 որոշում)</p> <p>Ուժի մեջ է՝ 05.11.2015թ.-ից</p>

	«ԱՄԵՐԻԱԲԱՆԿ» ՓԲԸ	18DD.6 PR 72-40	Էջ 3/13
ՀԱՃԱԽՈՂՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ		Խմբագրություն 5 Ուժի մեջ է 05.11.2015-ից	

Կարգավորման շրջանակը

Սույն ընթացակարգով սահմանվում են «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 Ձեռնարկ

ՀՀ Քաղաքացիական օրենսգիրք

ՀՀ օրենքը «Բանկերի և բանկային գործունեության մասին»

ՀՀ օրենքը «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 բաժին

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար

պատասխանատու անձ

Հաճախորդների մենեջերներ

Գործառնական վարչություն

Հաճախորդների ներգրավման բաժին

Անվտանգության ծառայություն

Այլ կառուցվածքային ստորաբաժանումներ

**ՀԱՃԱԽՈՂՐՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

Խմբագրություն 5

Ուժի մեջ է 05.11.2015-ից

1. Հիմնական հասկացություններ և ընդհանուր դրույթներ

- 1.1. Սույն Ընթացակարգով Բողոքների համար սահմանված դրույթները 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/:
- 1.2. **Բողոք-պահանջ`** ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է Բանկի` իր կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:
- 1.3. **Բանկ`** «Ամերիաբանկ» ՓԲԸ:
- 1.4. **Կենտրոնական բանկ`** ՀՀ կենտրոնական բանկ,
- 1.5. **Հաճախորդ`** իրավաբանական կամ ֆիզիկական անձ, որը օգտվում է Բանկի ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար:
- 1.6. **Գործունեության վայր`** Բանկի գլխամասային գրասենյակ կամ մասնաճյուղ: Եթե Բանկը սվյալ ծառայությունը մատուցում է Հաճախորդին երրորդ անձի (միջնորդի) միջոցով, ապա գործունեության վայր է համարվում նաև միջնորդի այն գլխամասը, մասնաճյուղը կամ այլ վայրը, որտեղ այդ ծառայությունը մատուցվում է:
- 1.7. **Պատասխանատու աշխատակից`** Բանկում Բողոքի ընդունման, Հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից, որը Բանկի հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման խմբի /այսուհետ` Խումբ/ ղեկավարն է, իսկ վերջինիս բացակայության դեպքում` նրան փոխարինող աշխատակիցը: Բանկի Մասնաճյուղում բողոքներն ընդունում է Մասնաճյուղի կառավարիչը, պատասխանում է Հաճախորդի հարցերին` կապված Բողոքների հետ:
- 1.8. **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:
- 1.9. Բանկի ինտերնետային էջում և առանձին թերթիկների ձևով Գործունեության վայրում տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

Խմբագրություն 5

Ուժի մեջ է 05.11.2015-ից

- 1.9.1. Բանկում Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը (ձևը կցվում է 18DD.6 RL 72-40-02),
- 1.9.2. Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (ձևը կցվում է 18DD.6 RL 72-40-01),
- 1.9.3. Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը (կցվում է 18DD.6 FO 72-40-02):
- 1.10. 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:
- 1.11. 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) կամ Հաճախորդի կողմից ներկայացված, առնվազն Հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոք-պահանջի նկարագրությունը պարունակող այլ անվանումով գրությամբ, իսկ Բողոքների դեպքում՝ Հաճախորդի կարծիքի ներկայացման ձևով (կցվում է 18DD.6 FO 72-40-01) կամ Հաճախորդի կողմից նախընտրելի ձևով
 - 2.1.1.1. էլեկտրոնային փոստով՝ Խմբի 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

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

Խմբագրություն 5

Ուժի մեջ է 05.11.2015-ից

/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, ով ստացել է հաճախորդի Բողոքը, կամ ում հաճախորդը հայտնել է Բողոք ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ: Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից բանավոր Բողոքը հայտնելու պահին Պատասխանատու աշխատակցի հանդիպումը Հաճախորդի հետ հնարավոր չէ, օրինակ՝ Բողոքը ստացվել է Բանկի գործունեության վայրից դուրս կամ հեռահաղորդակցության միջոցներով/հեռախոս, էլ. փոստ և այլն/ Բողոքը ստացող աշխատակիցը հաճախորդին տեղեկացնում է, որ իր բողոքը կներկայացվի պատասխանատու աշխատակցին և միաժամանակ Հաճախորդին տրամադրում է Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

Հաճախորդի բանավոր Բողոքը ստացած աշխատակիցը միաժամանակ պարտավոր է տեղեկացնել Պատասխանատու աշխատակցին բանավոր Բողոքի էության մասին և տրամադրել նրան տվյալ Հաճախորդի կոնտակտային տվյալները:

2.5. Այն դեպքում, երբ հաճախորդի Բողոքը պարունակում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով և նշված ոլորտը կանոնակարգող ՀՀ ԿԲ իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան բողոք-պահանջի տարրեր, Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է կապ հաստատել Հաճախորդի հետ և ներկայացնել սույն ընթացակարգի 1.2 կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնել այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել սույն ընթացակարգի 1.9 կետում սահմանված փաստաթղթերը Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է հեռախոսով զանգել 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 4-րդ կետի:

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

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

Խմբագրություն 5

Ուժի մեջ է 05.11.2015-ից

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 ԾՖինանսական համակարգի հաշտարարի մասին ԸՀ 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 1.9 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) (ձևը 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) (ձևը 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

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

Խմբագրություն 5

Ուժի մեջ է 05.11.2015-ից

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:

3.7. Այն դեպքում, երբ Ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն Ընթացակարգի 2.1 կետի 2.1.1 ենթակետով սահմանված պահանջներին և հանդիսանում է Բողոք-պահանջ սույն ընթացակարգի իմաստով, Բանկն այն դիտարկում է որպես Բողոք-պահանջ՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք-պահանջ և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:

3.8. Բանկի աշխատակիցը Բողոք-պահանջ ստանալիս կամ այդ Բողոք-պահանջի քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր.

3.8.1. որոնք անհրաժեշտ չեն Բողոք-պահանջը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ

3.8.2. որոնք հասանելի են Բանկին տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

4. Բողոքների վերլուծություն և արձագանքում

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 աշխատակցի մասնակցությամբ:

4.2.1. Ֆիզիկական անձ Հաճախորդի կողմից ներկայացված Բողոք-պահանջը քննարկվում է դրա ստացման օրվանից 3 /երեք/ աշխատանքային օրվա ընթացքում: Քննարկմանը պետք է մասնակցի նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու անձը:

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

Խմբագրություն 5

Ուժի մեջ է 05.11.2015-ից

- 4.2.2. Հաճախորդի կողմից ներկայացված Բողոքը քննարկվում է դրա ստացման օրվանից 10 /տասը/ աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 4.3. Քննարկման արդյունքների հիման վրա Աշխատակիցը կազմում է Բողոք-պահանջի կամ Բողոքի վերջնական պատասխանը /այսուհետ՝ Պատասխան/
 - 4.3.1. Բողոք-պահանջների դեպքում՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու անձի օժանդակությամբ՝ 1 /մեկ/ աշխատանքային օրվա ընթացքում,
 - 4.3.2. Բողոքների դեպքում՝ Իրավաբանական ծառայության աշխատակցի օժանդակությամբ՝ 5 /հինգ/ աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 4.4. Այնուհետև, Աշխատակիցը Պատասխանի նախագիծը ներկայացնում է իրավաբանական և անվտանգության ծառայությունների, իսկ Բողոք-պահանջի դեպքում՝ նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատու անձի եզրակացությանը, որը տրամադրվում է մեկօրյա ժամկետում, որից հետո համապատասխան դեպարտամենտի 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 դեպարտամենտի տնօրենի հաստատումից հետո 1 /մեկ/ աշխատանքային օրվա ընթացքում Աշխատակիցը Պատասխանն 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 նրանց պետք է տրամադրվեն Բողոք-պահանջի ստացման օրվանից 10 /տասը/ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

5. Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Բանկի որոշմանը ներկայացվող պահանջներ

- 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,

**ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**


Խմբագրություն 5

Ուժի մեջ է 05.11.2015-ից

- 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:
- 5.1.6. Տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 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:

	«ԱՄԵՐԻԱԲԱՆԿ» ՓԲԸ	18DD.6 PR 72-40	Էջ 11/13
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ		Խմբագրություն 5 Ուժի մեջ է 05.11.2015-ից	

- 6.2. Ամսական հաշվետվությունը քննարկման համար ներկայացվում է հաճախորդների մենեջերներին, նրանց ղեկավարներին, Զարգացման 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:
- 6.4. Տնօրինության կողմից հաստատված որոշումների հիման վրա Խմբի ղեկավարը ներկայացնում է բարելավման առաջարկություն (18DD FO 85-01)՝ համաձայն «Ուղղիչ և կանխարգելիչ գործողությունների ընթացակարգի»:

ՀԱՃԱԽՈՂԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

Խմբագրություն 5

Ուժի մեջ է 05.11.2015-ից

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

