

ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ, ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ և ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

Սահմանումներ և հասկացություններ

- 1) **Բանկ**` Ամերիաբանկ ՓԲԸ
- 2) **CRM բաժին**` Բանկի Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման բաժին,
- 3) **Հաճախորդ**` ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր, որը օգտվում է կամ հետաքրքրված է Բանկի ծառայություններով կամ որին Բանկը առաջարկում կամ նախատեսում է մատուցել ծառայություններ, ինչպես նաև Հաճախորդի անունից հանդես եկող լիազորված անձը:
- 4) **Բողոքարկող**` ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, որը բանկի կողմից ֆինանսավորվող կազմակերպության և/կամ ծրագրի կողմից շրջակա միջավայրի և սոցիալական խնդիրների վերաբերյալ բողոք, դժգոհություն կամ մտահոգություն է հայտնում:
- 5) **Գործունեության վայր**` Բանկի գլխամասային գրասենյակ կամ մասնաճյուղեր: Եթե Բանկը տվյալ ծառայությունը մատուցում է հաճախորդին երրորդ անձի (միջնորդի) միջոցով, ապա գործունեության վայր է համարվում նաև միջնորդի այն գլխամասը, մասնաճյուղը կամ այլ վայրը, որտեղ մատուցվում է ծառայությունը կամ որտեղ Հաճախորդը/Բողոքարկողը ներկայացնում է բողոքը:
- 6) **Պատասխանատու աշխատակից**` Բանկի գործունեության վայրում բողոք/բողոք-պահանջի ընդունման և/կամ Հաճախորդին/Բողոքարկողին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար պատասխանատու աշխատակից, ընդ որում`

5.1. Տարածքային ստորաբաժանումներում`

5.1.1. Մասնաճյուղի կառավարիչը, պաշտոնակատարը կամ փոխարինող աշխատակից:

5.1.2. Մասնաճյուղի կառավարչի բացակայության դեպքում` հաճախորդների սպասարկման բաժնի ղեկավարը կամ մասնաճյուղի կառավարչի կողմից նշանակված այլ աշխատակից:

5.2. Գլխամասում`

5.2.1. CRM բաժնի աշխատակիցները;

5.2.2. CRM բաժնի աշխատակիցների բացակայության դեպքում` Ֆիզիկական անձ և պրեմիում հաճախորդների մենեջերների ծառայության կամ Կորպորատիվ

հաճախորդների մենեջերների ծառայության ղեկավարները կամ իրենց փոխարինող աշխատակիցները:

- 7) **Միջադեպ՝** Ծառայությունների մատուցման կամ սպասարկման ընթացքում հաճախորդի/բողոքարկողի մասնակցությամբ ստեղծված կամ հաճախորդին/բողոքարկողին վերաբերող իրավիճակ կամ դեպք, որը հանգեցրել է կամ կարող է հանգեցնել հաճախորդի դժգոհության:
- 8) **Բողոք՝** հաճախորդի/բողոքարկողի կողմից Բանկին ներկայացված գրավոր կամ բանավոր հիմնավոր կամ անհիմն դժգոհություն Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների և/կամ պրոդուկտների վերաբերյալ, ինչպես նաև Բանկի կողմից ֆինանսավորվող կազմակերպությունների և/կամ ծրագրերի, այդ թվում Բանկին պատկանող սեփականության հետ առնչվող շրջակա միջավայրի և սոցիալական խնդիրների հետ կապված դժգոհություն/մտահոգություն, որի համար բողոքարկողի կողմից բացահայտ կամ ոչ բացահայտ կերպով ակնկալվում է լուծում կամ պատասխան:
- 9) **Բողոք-պահանջ՝** հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է Բանկի՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գույքային պահանջ:
- 10) **Կարծիք՝** հաճախորդի/բողոքարկողի Բանկի գործունեության մասին մեկնաբանություն, առաջարկություն, գոհունակություն, որը հաճախորդը/բողոքարկողը տրամադրում է գրավոր և չի ակնկալում Բանկի կողմից գրավոր պատասխան:
- 11) **Բողոքի և կարծիքի ընդունման արկղ (այսուհետ՝ Արկղ)**՝ Բանկի գործունեության վայրում հաճախորդների/բողոքարկողների կողմից բողոքի/բողոք-պահանջի և կարծիքի ներկայացման համար նախատեսված արկղ:

ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ/ԲՈՂՈՔԱՐԿՈՂԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔԻ/ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

1. Ցանկացած բողոք, բողոք-պահանջ, կարծիք, դժգոհություն/մտահոգություն ընդունվում է անկախ ձևից, անվանումից և ներկայացման միջոցից, հետևյալ եղանակներից որևէ մեկով՝
 - 1.1.1. Բանկի գործունեության վայրում՝ ներկայացնելով գրություն կամ լրացնելով «Հաճախորդի բողոքի/բողոք-պահանջի,վճարային քարտով կատարված գործարքների բողոքարկման, կարծիքի, առաջարկության ներկայացման ձևը» :

- 1.1.2. Հեռահար հաղորդակցման միջոցով՝ crm@ameriabank.am, office@ameriabank.am, info@ameriabank.am էլ. հասցեներին կամ ցանկացած հեռահար հաղորդակցման կապուղու միջոցով:
 - 1.1.3. Փոստային կապի միջոցով, Բանկի Գլխամասային գրասենյակի կամ ցանկացած մասնաճյուղի հասցեներով:
 - 1.1.4. Այլ անձանց միջոցով, ովքեր Բանկի հետ ունեն կամ ունեցել են գործընկերային և/կամ համապատասխան պայմանագրային հարաբերություններ:
 - 1.1.5. Բանկի ցանկացած աշխատակցի, հեռախոսագանգի, Կոնտակտային կենտրոնի միջոցով:
- 1.2. Այն դեպքում, երբ Բանկին ուղղված գրությունը պարունակում է ստորև նշված բոլոր տվյալները, այն համարվում է Բողոք-պահանջ.
- 1.2.1. Հաճախորդի/Բողոքարկողի անունը, ազգանունը,
 - 1.2.2. Հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայր և հեռախոսահամար),
 - 1.2.3. Գույքային պահանջի չափը,
 - 1.2.4. Բողոք-պահանջի նկարագրությունը,
 - 1.2.5. Ստորագրությունը /բացատրությամբ էլեկտրոնային եղանակով/:
- 1.3. Շրջակա միջավայրի և սոցիալական խնդիրներին վերաբերող բողոքների դեպքում, բողոքը պետք է պարունակի նվազագույնը հետևյալ տվյալները.
- 1.3.1. Հաճախորդի/Բողոքարկողի անունը, ազգանունը,
 - 1.3.2. Հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայր և հեռախոսահամար),
 - 1.3.3. Ծրագրի և/կամ կազմակերպության անվանումը, որին վերաբերում է բողոքը,
 - 1.3.4. Բողոքի նկարագրությունը,
 - 1.3.5. Բողոքին վերաբերող հիմնարար փաստաթղթերը կամ ցանկացած այլ տեղեկատվություն (առկայության դեպքում),
 - 1.3.6. Բողոքի համար հիմք հանդիսացած դեպքի կամ գործողության ամսաթիվը,
 - 1.3.7. Բողոքին ակնկալվող լուծումը (առկայության դեպքում):
- 1.4. Բողոքը/բողոք-պահանջը ստանալիս կամ քննության ընթացքում Բանկը կարող է պահանջել հաճախորդից/բողոքարկողից բողոքի /բողոք-պահանջի

- քննության համար անհրաժեշտ լրացուցիչ փաստաթղթեր, սակայն չի կարող հաճախորդից/բողոքարկողից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք՝
- 1.4.1. անհրաժեշտ չեն բողոքը/բողոք-պահանջը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին/բողոքարկողին նույնականացնելու համար,
 - 1.4.2. հասանելի են Բանկին տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների արդյունքում, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում տվյալները չեն փոփոխվել:
- 1.5. Հաճախորդի/բողոքարկողի ներկայացրած գրավոր կամ բանավոր Բողոքի կամ գրավոր Բողոք-պահանջի պատասխանը պետք է տրամադրվի ոչ ուշ, քան բողոքը / բողոք պահանջը ստանալուց 10 (տաս) աշխատանքային օրվա ընթացքում, բացառությամբ.
- 1.5.1. Միջազգային վճարային քարտերով իրականացված գործարքների հետգանձման դիմումների պատասխանների՝ մինչև 60 (վաթսուն) օրացույցային օրվա ընթացքում:
 - 1.5.2. Շրջակա միջավայրին և սոցիալական խնդիրներին վերաբերող բողոքների պատասխանների՝ 21 (քսանմեկ) աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 1.6. Բողոքի/ Բողոք պահանջի պարագայում, ելնելով խնդրի էությունից կարող են լինել վերջնական պատասխանի տրամադրման ժամկետային շեղումներ, որոնց մասին CRM բաժնի պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է գրավոր տեղեկացնել Հաճախորդին 1.5 կետով սահմանված պատասխանի ժամկետի լրանալու օրվանից ոչ ուշ:
- 1.7. Հաճախորդի/բողոքարկողի կարծիքը ներկայացվում է «Հաճախորդի բողոքի/բողոք-պահանջի,վճարային քարտով կատարված գործարքների բողոքարկման, կարծիքի,առաջարկության ներկայացման ձև» վրա կամ հաճախորդի/բողոքարկողի կողմից նախօրոք կազմած գրության ձևով:

2. ՊԱՏԱՍԽԱՆԻ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄ

Հաճախորդը նախապես «Հաճախորդի բողոքի/բողոք-պահանջի,վճարային քարտով կատարված գործարքների բողոքարկման, կարծիքի,առաջարկության ներկայացման ձևում» նշում է պատասխան նամակի ստացման նախընտրելի եղանակը:

2.1. Գրավոր արձագանք պահանջող Բողոքի / Բողոք – պահանջի պատասխան նամակն առնվազն պետք է ներառի հետևյալ տեղեկատվությունը՝

2.1.1. Բանկի հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը:

2.1.1.1. Եթե Բանկը մերժում կամ մասնակի բավարարում է հաճախորդի/բողոքարկողի բողոք-պահանջը, ապա պատասխան նամակի հետ միասին CRM բաժնի պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդին/բողոքարկողին վերջինիս կողմից նշված նախընտրելի եղանակով փոխանցում է նաև «Ինչ անել եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը :

2.1.2. Բանկի որոշման պատճառաբանությունը:

2.1.3. Բողոքի/ բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

2.1.4. Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառարավարման բաժնի:

2.1.5. Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի/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:

2.1.6. Տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոքի/բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Ըստ հաճախորդի / բողոքարկողի կողմից պատասխան նամակի նախնորոշյալ եղանակի, պատասխան նամակն ուղարկվում է.

2.1.7. Էլ. փոստի միջոցով, որի դեպքում նամակը ուղարկում է CRM բաժնի պատասխանատու աշխատակցի կամ Կոնտակտային կենտրոնի կողմից:

2.1.8. Առձեռն՝ Հաճախորդի կողմից նախընտրելի մասնաճյուղում կամ Գլխամասում, Պատասխանատուն աշխատակցի կողմից: Պատասխանը առձեռն տրամադրելիս հաճախորդին / բողոքարկողին տրամադրվում է

նաև պատասխանի պատճեն, որի վրա ստացողը նշում է «ստացա բնօրինակը» և ստացման ամսաթիվը:

2.1.9. Փոստային առաքում՝ նամակի ստորագրված տարբերակը պատրաստ լինելուց ոչ ուշ, քան 1 (մեկ) աշխատանքային օրվա ընթացքում կազմակերպվում է նամակի փոստային առաքումը՝ հաճախորդի / բողոքարկողի կողմից դիմումում նշված հասցեով կամ Բանկում գրանցված փոստային հասցեով:

2.2. CRM բաժնի պատասխանատու աշխատակիցը գրավոր արձագանք չպահանջող Բողոքի դեպքում պահպանելով 1.5 կետում սահմանված ժամկետը, ձայնագրվող հեռախոսի միջոցով կամ հրավիրելով հաճախորդին/բողոքարկողին Բանկի գործունեության վայր տեղեկացնում է նրան Բանկի դիրքորոշման մասին:

2.2.1. Եթե հաճախորդը/բողոքարկողը բավարարվում է ստացված պատասխանով գործընթացը համարվում է ավարտված:

2.2.2. Եթե հաճախորդը/բողոքարկողը չի բավարարվում բանավոր պատասխանով և պահանջում է գրավոր պատասխան գործընթացը շարունակվում է համաձայն 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 կետերի:

3. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ/ԲՈՂՈՔԱՐԿՈՂՆԵՐԻ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԳՈՀՈՒՆԱԿՈՒԹՅԱՆ ՍՏԱՅՈՒՄ ԵՎ ՄՇԱԿՈՒՄ

3.1. Հաճախորդների գրավոր արտահայտված առաջարկությունները և գոհունակությունները փոխանցվում են CRM բաժնի գրավոր բողոքների/բողոք-պահանջների սույն ընթացակարգով սահմանված միջոցներով, կարգով և ժամկետներում: