

## ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ КЛИЕНТОВ И ОТВЕТА НА НИХ

### *Определения и понятия*

1. **Служба ЗКО:** Служба заверения качества обслуживания ЗАО «Америабанк» (далее - Банк);
2. **Клиент:** юридическое или физическое лицо или частный предприниматель, пользующийся или интересующийся услугами Банка, или лицо, которому Банк предлагает или намеревается предоставлять услуги, или которое предоставило средство обеспечения выполнения обязательств в пользу Банка, а также уполномоченное лицо, выступающее от имени Клиента;
3. **Место деятельности:** головной офис и филиалы Банка;
4. **Ответственный сотрудник:** сотрудник, ответственный за принятие Жалобы/Претензии в Месте деятельности Банка и/или предоставление необходимой информации Клиенту. При этом:
  - 4.1. **В филиалах ответственными сотрудниками являются:**
    - 4.1.1. Управляющий филиалом, руководитель Операционного отдела, руководитель Отдела обслуживания клиентов или заменяющий их сотрудник;
  - 4.2. **В головном офисе:**
    - 4.2.1. Руководители Управления премиум банкинга или Службы менеджеров корпоративных клиентов или заменяющие их сотрудники;
    - 4.2.2. Ответственный сотрудник (ответственные сотрудники), назначенный руководителем Контактного центра.
5. **Жалоба:** жалоба Клиента Банку, устная или письменная, в связи с деятельностью Банка и/или предоставляемыми Банком услугами и/или продуктами, а также прочее недовольство, имеющее косвенное отношение к ним, по части которого Клиент ожидает получить решение и/или письменный ответ (только в случае жалобы, поданной в письменной форме), которое не содержит имущественное требование (не является претензией);
6. **Претензия:** письменная жалоба Клиента Банку в связи с услугами Банка, содержащая имущественное требование (в случае претензий, связанных с кредитной информацией, жалобы также могут носить неимущественный характер). При этом жалоба должна содержать как минимум имя, фамилию (наименование) Клиента, контактные данные для обратной связи (например, место жительства (местонахождение), адрес электронной почты, телефонный номер, подпись, а также описание жалобы);
7. **Инцидент:** ситуация или случай, возникший в процессе предоставления услуг или обслуживания клиентов при участии Клиента или имеющий отношение к Клиенту, который может привести к недовольству Клиента. Инцидент должен содержать хотя бы один из следующих элементов:

- 7.1 Замечание относительно услуг и/или продуктов, предоставляемых Банком, в результате которого Клиент может отказаться от услуг Банка;
- 7.2 Событие/инцидент, возникший в результате ненадлежащего обслуживания и/или оказания услуг партнером, являющимся третьей стороной и оказывающим услуги Банку, в результате которого Банку может быть нанесен финансовый или репутационный ущерб;
- 7.3 Нарушение требований внутреннего правового акта Банка любым из сотрудников Банка, что может нанести ущерб репутации Банка;
- 7.4 Ненадлежащее поведение Клиента по отношению к сотрудникам Банка, в том числе во время телефонного разговора;
- 7.5 Все те случаи, когда требуется также дополнительный анализ ситуации/инцидента и привлечение заинтересованных подразделений.
- 8. Отзыв:** письменное или устное предложение или благодарность Клиента в связи с деятельностью Банка.
- 9. Публикация о недовольстве:** недовольство в виде публикаций, комментариев или сообщений, представленное в СМИ, социальных сетях или на веб-сайтах.

## 1. ПОРЯДОК ПОДАЧИ/ПРИЕМА ЖАЛОБ/ПРЕТЕНЗИЙ КЛИЕНТА

- 1.1. При получении/приеме или в процессе рассмотрения Жалобы/Претензии Банк может потребовать у Клиента дополнительные необходимые документы. При этом, Банк не может требовать у Клиента документы, которые:
- 1.1.1 Не являются обязательными для обоснования Жалобы/Претензии или обстоятельств, лежащих в ее основе, или для идентификации личности Клиента;
- 1.1.2 Стали доступными Банку в ходе предоставления услуг данному Клиенту, при условии, что в данных документах и информации не было никаких изменений, о чем Клиент дает письменное заверение.
- 1.2 Клиент должен представить Жалобу/Претензию одним из способов, указанных в нижеприведенной таблице:

СПОСОБ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ	СРЕДСТВО ПРЕДСТАВЛЕНИЯ
В Месте деятельности Банка, лично* или устно	Посредством письменного заявления или заполнения «Формы Жалобы/Претензии Клиента, оспаривания операций по платежной карте, представления отзыва или предложения» (4CEO.SQA FO 72-40-07)
	В устной форме, представив Жалобу любому сотруднику Банка
Посредством дистанционного канала коммуникации*	• office@ameriabank.am • info@ameriabank.am
	Через систему Интернет/Мобайл Банк

\* Претензия может быть представлена только указанным способом.

	Отправив письмо на эл. адрес Службы ЗКО crm@ameriabank.am или через веб-сайт Банка /при наличии соответствующего технического обеспечения/
Посредством телефонного звонка	Из Контактного центра
	Со стороны сотрудника другого подразделения и/или третьего лица
По почте*	На адрес головного офиса Банка
	На адрес любого филиала Банка
В СМИ, на веб-сайтах и в социальных сетях	Посредством сообщений
Посредством Примириателя финансовой системы*	Посредством единой электронной системы офиса Примириателя финансовой системы

## 2. ПОРЯДОК ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТА НА ЖАЛОБЫ/ПРЕТЕНЗИИ

2.1 Ответ на Жалобу/Претензию предоставляется Клиенту в соответствии с нижеприведенными пунктами:

2.1.1 Если Жалобу/Претензию подает уполномоченное лицо Клиента, и представленная доверенность приемлема для Банка, то ответ дается уполномоченному лицу на основании предоставленных последним данных, если в Жалобе/Претензии не указан предпочтительный способ получения ответа. Если представленная доверенность неприемлема для Банка, то ответ дается Клиенту, в соответствии с Таблицей 1.

2.1.2 Клиент заранее указывает предпочтительный способ получения ответа в «Форме жалобы/претензии Клиента, оспаривания операций по платежной карте, представления отзыва или предложения» (4CEO.SQA FO 72-40-07).

**2.1.2.1 По почте;**

**2.1.2.2 По электронной почте;**

**2.1.2.3 Лично в руки.**

2.1.3 Любое поручение Клиента относительно получения ответа на Жалобу/Претензию посредством канала/средства связи, зарегистрированного в Банке, подлежит исполнению Банком (например, Клиент отправил Жалобу/Претензию с зарегистрированного электронного адреса и желает получить ответ по почте, предварительно указав адрес; или Клиент отправил Жалобу/Претензию по почте и желает получить ответ через систему Интернет-Банк).

2.2 В случае несоблюдения требований, указанных в пунктах 2.1.2 и 2.1.3, в частности, в случае подачи Жалобы/Требования посредством канала связи, незарегистрированного в Банке, или посредством канала связи, зарегистрированного в Банке, однако без указания предпочтительного способа получения ответа, ответное письмо на Жалобу/Требование предоставляется в соответствии с Таблицей 1 настоящей процедуры.

- 2.3 Если письменная Жалоба/Претензия Клиента не подлежит рассмотрению, Клиент уведомляется об этом в письменной форме в течение 10 (Десять) рабочих дней после ее подачи.
- 2.4 Устная Жалоба Клиента должна быть рассмотрена в течение 10 (Десять) рабочих дней, а если суть и содержание Жалобы предполагает предоставление обратной связи или ответа, то ответ предоставляется в течение срока, указанного в настоящем пункте.
- 2.5 Ответ на письменную Жалобу или Претензию Клиента должен быть предоставлен не позднее, чем в течение 10 (Десять) рабочих дней с момента получения Жалобы/Претензии, за исключением:
- 2.5.1 Ответов на Жалобы, касающиеся экологических и социальных вопросов, в случае которых ответ предоставляется в течение 21 (Двадцать один) рабочего дня;
  - 2.5.2 Ответов на заявления с требованием возврата сумм (чарджбек) по операциям, совершенным по платежным картам, которые предоставляются в сроки, указанные в Правилах обслуживания и использования платежных карт.
- 2.6 Ответное письмо на Претензию Клиента должно содержать, по меньшей мере, следующую информацию:
- 2.6.1 Четкую позицию Банка: **отклонить, удовлетворить Претензию частично или полностью**: При этом, в случае, если Банк принял решение отклонить или удовлетворить Претензию Клиента частично, вместе с ответным письмом Клиенту представляется также форма «Что делать, если у вас есть жалоба»;
  - 2.6.2 Обоснование решения Банка;
  - 2.6.3 Контактные данные подразделения (**Служба ЗКО**) или лица (название подразделения или имя, фамилия, должность и подпись), ответственного за рассмотрение Претензии;
  - 2.6.4 Информацию о том, что при наличии вопросов касательно исхода рассмотрения Жалобы Клиент может обратиться в Службу ЗКО, указав контактные данные для обратной связи (телефонный номер, адрес электронной почты и т.п.);
  - 2.6.5 Информацию о том, что в случае, если Клиент не удовлетворен письменным ответом на Претензию, для защиты своих прав Клиент может обратиться в суд, или в офис Примирителя финансовой системы или в Центральный Банк РА или в арбитражный суд (если имеется арбитражное соглашение);
  - 2.6.6 Информацию о сроках, в течение которых Клиент имеет право обратиться к Примирителю финансовой системы, если остался недоволен письменным ответом на Претензию.

### **3. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ/ПРЕТЕНЗИЙ В ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ**

- 3.1 В случае подачи Клиентами Жалоб/Претензий в чрезвычайных ситуациях, прием, рассмотрение и предоставление ответа на Жалобу/Претензию производятся в сроки и в порядке, предусмотренном настоящей процедурой, если, ввиду чрезвычайной

ситуации, иное не установлено законодательством РА, решением Центрального Банка РА, решением уполномоченного органа Банка, определенного внутренними правовыми актами Банка, регулирующими процесс обеспечения непрерывности деятельности Банка в чрезвычайных ситуациях, и/или прочими внутренними правовыми актами Банка.