
	Հաճախորդների առաջարկությունների և բողոքների հետ աշխատանքի ընթացակարգ	Կոդ՝ 02.03.6	Խմբագրություն՝ 8.0
		Հաստատված է Բանկի Վարչության 11.08.2017 թվականի որոշմամբ	

Ընդհանուր - հասանելի

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ	2
ԳԼՈՒԽ 2. ՆՊԱՏԱԿ	2
ԳԼՈՒԽ 3. ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ և ԲՈՂՈՔՆԵՐ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼՈՒ ԵՂԱՆԱԿՆԵՐ	3
ԳԼՈՒԽ 4. ՀԱՏՈՒԿ ԱՐԿՂԵՐ՝ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ և ԲՈՂՈՔՆԵՐ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼՈՒ ՀԱՄԱՐ	3
ԳԼՈՒԽ 5. ԱՆԱՆՈՒՆ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ և ԲՈՂՈՔՆԵՐ	3
ԳԼՈՒԽ 6. ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻՆ և ԲՈՂՈՔՆԵՐԻՆ	3
ԳԼՈՒԽ 7. ԱՇԽԱՏԱՆՔ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՀԵՏ	4
ԳԼՈՒԽ 8. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄ	4
ԳԼՈՒԽ 9. ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ	5
ԳԼՈՒԽ 10. ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ և ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԳՐԱՆՑԱՄԱՏՅԱՆ	5
ԳԼՈՒԽ 10. ԳՈՐԾԸՆԹԱՑՆԵՐ	6
ԳԼՈՒԽ 11. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ	14
ԳԼՈՒԽ 11. ԽՄԲԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ	14

	Հաճախորդների առաջարկությունների և բողոքների հետ աշխատանքի ընթացակարգ	Կոդ՝ 02.03.6	Խմբագրություն՝ 8.0
		Հաստատված է Բանկի Վարչության 11.08.2017 թվականի որոշմամբ	


Ընդհանուր - հասանելի

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1 Սույն փաստաթուղթը սահմանում է Բանկի գլխամասային գրասենյակում և մասնաճյուղերում հաճախորդների առաջարկությունները և բողոքներն ընդունելու, քննարկելու և դրանց վերաբերյալ որոշում կայացնելու ընթացակարգը:
- 1.2 Սույն փաստաթղթում կիրառվող հասկացություններն ունեն հետևյալ նշանակությունները՝
 - **Բանկ՝** <Յունիբանկ> Բաց Բաժնետիրական Ընկերություն (ԲԲԸ):
 - **Հաճախորդ՝** Ֆիզիկական անձ՝ այդ թվում անհատ ձեռներեց, կամ իրավաբանական անձ, որը ցանկանում է օգտվել կամ արդեն օգտվում է Բանկի ծառայություններից:
 - **Առաջարկություն՝** Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացված գրավոր կամ բանավոր առաջարկություն՝ կապված Բանկի կողմից առաջարկվող ծառայությունների հետ:
 - **Բողոք՝** գրավոր կամ բանավոր բողոք, այդ թվում բողոք-պահանջ, որն արտահայտում է հաճախորդի դժգոհությունը կապված Բանկի կողմից առաջարկվող ծառայությունների հետ:
 - **Բողոք-պահանջ՝** Ֆիզիկական անձ կամ անհատ ձեռներեց հաճախորդի կողմից ներկայացված գրավոր բողոք, որը վերաբերում է Բանկի կողմից առաջարկվող ծառայություններին և պարունակում է պահանջ, որի գումարը չի գերազանցում 10 (տաս) մլն. ՀՀ դրամը կամ համարժեք արտարժույթը:
 - **Պատասխանատու աշխատակից՝** Մասնաճյուղերում Մասնաճյուղերի կառավարիչներ, Գլխամասային գրասենյակում՝ Օպերացիոն սպասարկման դեպարտամենտի առաջատար մասնագետ, որոնք պատասխանում են մասնաճյուղերում/գլխամասային գրասենյակում հաճախորդների առաջարկությունների և բողոքների ներկայացմանը վերաբերող հարցերին, ինչպես նաև ընդունում և/կամ գրանցում են այդ առաջարկությունները և բողոքները:
 - **Վերահսկող աշխատակից՝** Իրավական վերլուծության և բողոքների մշակման վարչության աշխատակից, որը վերահսկում է հաճախորդների կողմից Բանկ ներկայացված առաջարկությունների և բողոքների ընդունման, քննարկման և դրանց վերաբերյալ պատասխան տալու գործընթացը:
 - **Համակարգ՝** Բանկում ներդրված առաջարկությունների և բողոքների կառավարման համակարգ, որը հնարավորություն է տալիս Վերահսկող աշխատակցի կողմից իրականացնել կենտրոնացված հսկողություն Բանկ ներկայացված բոլոր առաջարկությունների և բողոքների նկատմամբ:
 - **Մասնաճյուղ՝** Բանկի առանձնացված ստորաբաժանում, որտեղ իրականացվում է հաճախորդների սպասարկում:
- 1.3 Սույն փաստաթղթում կիրառվող այլ հասկացություններն ունեն Բանկերի և բանկային գործունեության մասին ՀՀ օրենքով և այլ իրավական ակտերով սահմանված նշանակությունները:

ԳԼՈՒԽ 2. ՆՊԱՏԱԿ

- 2.1 Հաճախորդների առաջարկությունների և բողոքների դիտարկման և դրանց պատասխանելու նպատակը հաճախորդների սպասարկման որակի բարելավումն է՝ բարձր որակի ծառայություններ մատուցելու միջոցով, ինչպես նաև Բանկի ծառայությունների հետ կապված հաճախորդների առավելագույն գոհունակության ապահովումը:

	Հաճախորդների առաջարկությունների և բողոքների հետ աշխատանքի ընթացակարգ	Կոդ՝ 02.03.6	Խմբագրություն՝ 8.0
		Հաստատված է Բանկի Վարչության 11.08.2017 թվականի որոշմամբ	

Ընդհանուր - հասանելի

ԳԼՈՒԽ 3. ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ և ԲՈՂՈՔՆԵՐ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼՈՒ ԵՂԱՆԱԿՆԵՐ

3.1 Բանկի հաճախորդները կարող են ներկայացնել առաջարկություններ և բողոքներ հետևյալ եղանակներով՝

- Թղթային
 - Առձեռն՝ գլխամասային գրասենյակում կամ մասնաճյուղում
 - Փոստով՝ գլխամասային գրասենյակ կամ մասնաճյուղ ուղարկված նամակով
 - Մասնաճյուղերում տեղադրված հատուկ արկղերի միջոցով
- Էլեկտրոնային
 - Էլեկտրոնային փոստի միջոցով
 - Բանկի ինտերնետային կայքի միջոցով
 - Սոցիալական ցանցերի միջոցով
- Բանավոր
 - Գլխամասային գրասենյակում կամ ցանկացած մասնաճյուղում
 - Թեժ հեռախոսակապի կենտրոնի միջոցով

ԳԼՈՒԽ 4. ՀԱՏՈՒԿ ԱՐԿՂԵՐ՝ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ և ԲՈՂՈՔՆԵՐ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼՈՒ ՀԱՄԱՐ


- 4.1** Առաջարկություններ և բողոքներ ներկայացնելու համար նախատեսված հատուկ արկղեր տեղադրված են յուրաքանչյուր մասնաճյուղի գործառնական սրահում, հաճախորդների համար հեշտ հասանելի վայրում:
- 4.2** Այդ արկղերը ստուգվում են առնվազն շաբաթական երկու անգամ՝ ստացված առաջարկությունների և բողոքների ժամանակին և պատշաճ ուսումնասիրությունն ապահովելու համար:
- 4.3** Արկղերը բացելու պահին պետք է ներկա գտնվեն մասնաճյուղի առնվազն երկու աշխատակից, որից մեկը պետք է լինի Մասնաճյուղի կառավարիչը:

ԳԼՈՒԽ 5. ԱՆԱՆՈՒՆ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ և ԲՈՂՈՔՆԵՐ

- 5.1** Եթե առաջարկությունը/բողոքը չի պարունակում տեղեկատվություն հաճախորդի ինքնության վերաբերյալ (անուն, ազգանուն, ընկերության անվանում) և/կամ կոնտակտային տվյալներ, և հնարավոր չէ նույնականացնել հաճախորդին կամ գտնել նրա կոնտակտային տվյալները, ապա առաջարկությունը/բողոքը համարվում է անանուն:
- 5.2** Անանուն առաջարկությունները և բողոքները գրանցվում և զեկուցվում են սույն ընթացակարգի համաձայն, իսկ անհրաժեշտության դեպքում ձեռնարկվում են համապատասխան միջոցներ:

ԳԼՈՒԽ 6. ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻՆ և ԲՈՂՈՔՆԵՐԻՆ

- 6.1** Հաճախորդների առաջարկություններին և բողոքներին պատասխանները տրվում են առավելագույնը 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 6.2** Հաճախորդների գրավոր առաջարկությունների և բողոքների պատասխանները պետք է տրվեն գրավոր, եթե հաճախորդը չի խնդրել իրեն պատասխանել որևէ այլ եղանակով: Բանկը կարող է չտրամադրել գրավոր պատասխան նաև այն դեպքում, երբ հաճախորդի հետ բանավոր զրույցի արդյունքում պարզաբանվել է խնդիրը և հաճախորդը չի պահանջում լրացուցիչ գրավոր պատասխան: Սույն կետից բացառություն են կազմում բողոք-պահանջները, որոնց դեպքում Բանկը միշտ պետք է տրամադրի գրավոր պատասխան:

	Հաճախորդների առաջարկությունների և բողոքների հետ աշխատանքի ընթացակարգ	Կոդ՝ 02.03.6	Խմբագրություն՝ 8.0
		Հաստատված է Բանկի Վարչության 11.08.2017 թվականի որոշմամբ	

Ընդհանուր - հասանելի


- 6.3 Բանավոր ներկայացված առաջարկությունների և բողոքների պատասխանները պետք է տրվեն գրավոր եղանակով միայն այն դեպքում, եթե հաճախորդն ակնկալում է գրավոր պատասխան:
- 6.4 Հաճախորդների առաջարկությունները և բողոքները գրանցելու և դրանց պատասխանելու համար պատասխանատու աշխատակիցները պետք է ձեռնարկեն համապատասխան միջոցներ՝ երրորդ անձանց, այդ թվում այլ աշխատակիցների համար այդ գրությունների հասանելիությունը բացառելու նպատակով:
- 6.5 Բանկի կառուցվածքային բոլոր ստորաբաժանումները պետք է պատշաճ տեղեկատվություն տրամադրեն Իրավական վերլուծությունների և բողոքների մշակման վարչությանը և համագործակցեն վերջիններիս հետ՝ բոլոր առաջարկություններին և բողոքներին լիարժեք պատասխան ապահովելու համար:

ԳԼՈՒԽ 7. ԱՇԽԱՏԱՆՔ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅԱՆ ՀԵՏ

- 7.1 Բանավոր ներկայացված բողոք պահանջների դեպքում Բանկը հաճախորդին պետք է տրամադրի հետևյալ տեղեկատվությունը՝
 - Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջը հաճախորդի կողմից ներկայացված կհամարվի, եթե այն ներկայացվել է գրավոր եղանակով (թղթային կամ էլեկտրոնային),
 - Տեղեկատվություն այն մասին, որ հաճախորդին կարող են տրամադրվել Բանկի բողոք-պահանջների վերաբերյալ ներքին իրավական ակտերը:
- 7.2 Միևնույն ժամանակ հաճախորդին պետք է տրամադրվեն հետևյալ փաստաթղթերը՝
 - “Ինչ անել, եթե բողոք ունեք” ձևանմուշը,
 - Բողոք-պահանջի հայտի ձևանմուշը:
- 7.3 Եթե բանավոր բողոք-պահանջը ներկայացվել է հեռախոսով, ապա Բանկը հաճախորդին տրամադրում է 7.1 կետով սահմանված տեղեկատվությունը և տեղեկացնում, թե որտեղից հաճախորդը կարող է ձեռք բերել 7.2 կետով սահմանված փաստաթղթերը:
- 7.4 Առձեռն կամ փոստով ներկայացված բողոք պահանջների դեպքում, բացի 7.1 և 7.2 կետերում նշված տեղեկատվությունից և փաստաթղթերից, Բանկը հաճախորդին պետք է տրամադրի նաև բողոք-պահանջի ստացումը հավաստող ստացական:
- 7.5 Եթե գրավոր բողոք պահանջը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով, ապա Բանկը, ամենաուշը հաջորդ աշխատանքային օրվա ընթացքում, հաճախորդին ուղարկում է 7.1 և 7.2 կետերում նշված տեղեկատվությունը և փաստաթղթերը, ինչպես նաև նաև բողոք-պահանջի ստացումը հավաստող ստացական:

ԳԼՈՒԽ 8. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄ

- 8.1 Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոք-պահանջներին տրվող պատասխանները պետք է պարունակեն առնվազն հետևյալ տեղեկատվությունը՝
 - Բանկի հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոք-պահանջը,
 - Բանկի որոշման պատճառաբանությունը,
 - Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) եւ կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),

	Հաճախորդների առաջարկությունների և բողոքների հետ աշխատանքի ընթացակարգ	Կոդ՝ 02.03.6	Խմբագրություն՝ 8.0
		Հաստատված է Բանկի Վարչության 11.08.2017 թվականի որոշմամբ	

Ընդհանուր - հասանելի

- Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել վերանշյալ ստորաբաժանմանը/անձին,
- Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան, ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն,
- Տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին,

8.2 Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը տրամադրում է հաճախորդին “Ինչ անել, եթե բողոք ունեք” ձևանմուշը:

ԳԼՈՒԽ 9. ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

- 9.1** Համապատասխանության ապահովման վարչությունը պատասխանատու է բողոքների համար հիմք հանդիսացող անհամապատասխանությունների վերլուծության և, անհրաժեշտության դեպքում, համապատասխան կանխարգելիչ միջոցների ձեռնարկման համար:
- 9.2** Այդ վերլուծությունների հիման վրա Բանկի Համապատասխանության ապահովման վարչությունը ներկայացնում է ստացված առաջարկությունների և բողոքների վերաբերյալ հաշվետվություններ՝ ամսական պարբերականությամբ, մինչև տվյալ ամսվան հաջորդող երկրորդ ամսվա 15-ը: Ներկայացված հաշվետվությունների արդյունքում Բանկի վարչությունը կարող է տալ հանձնարարականներ համապատասխան ստորաբաժանումներին:

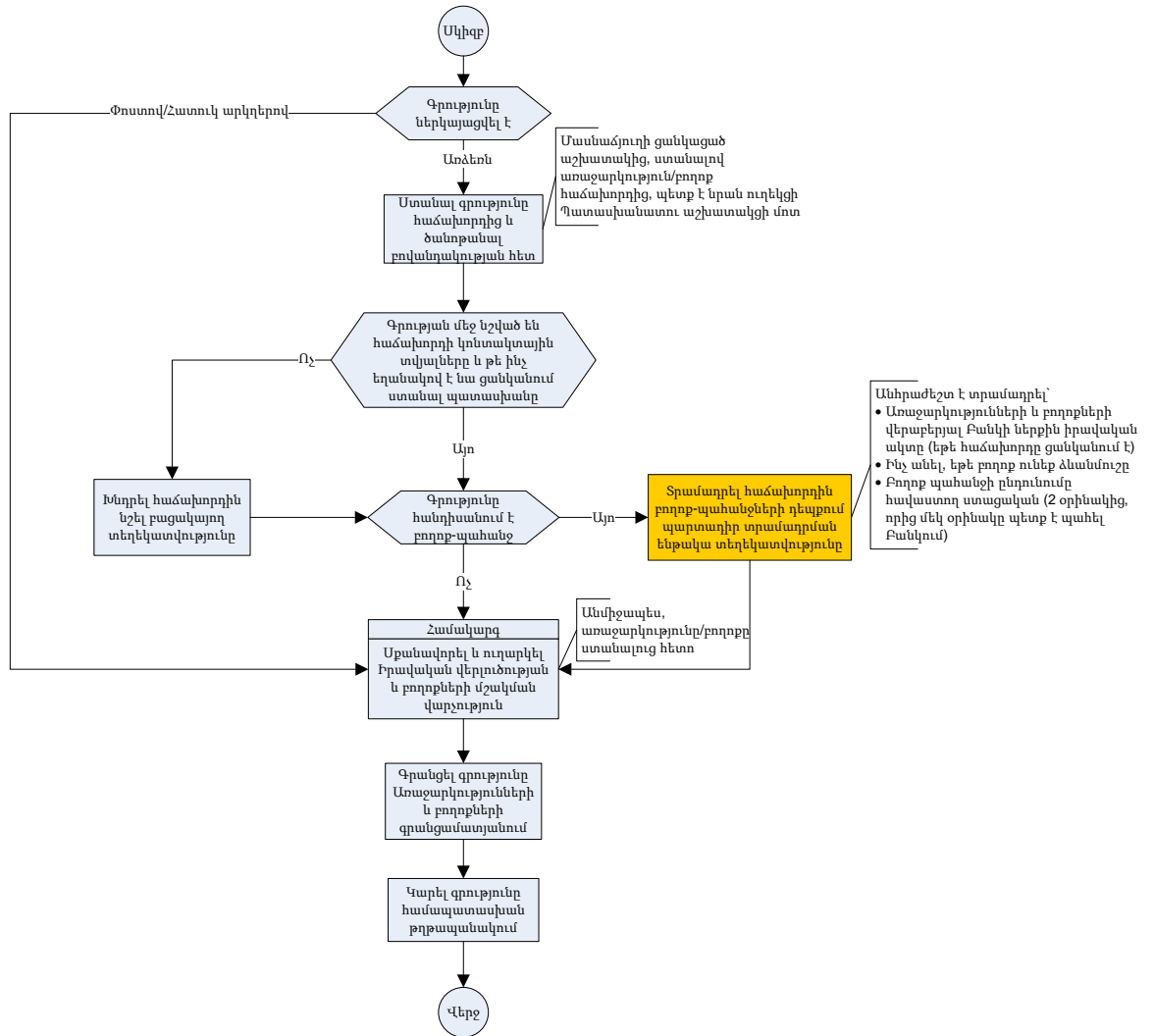
ԳԼՈՒԽ 10. ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ և ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԳՐԱՆՑԱՄԱՏՅԱՆ

- 10.1** Բանկի գլխամասային գրասենյակում և յուրաքանչյուր մասնաճյուղում պահվում են հատուկ գրանցամատյաններ հաճախորդների գրավոր, ինչպես նաև բանավոր առաջարկությունները և բողոքները գրացնելու համար: Այդ գրանցամատյանները պետք է պարունակեն, մասնավորապես, հետևյալ տեղեկատվությունը՝
- Առաջարկությունը/բողոքը ներկայացնող հաճախորդի անուն, ազգանունը/անվանումը,
 - Առաջարկությունը/բողոքը ստանալու ամսաթիվը,
 - Առաջարկությունը/բողոքը ներկայացնելու եղանակը,
 - Առաջարկության/բողոքի համառոտ բովանդակությունը,
 - Բանկի պատասխանի համառոտ բովանդակությունը,
 - Պատասխանաի ուղարկման ամսաթիվը:

ԳԼՈՒԽ 10. ԳՈՐԾԸՆԹԱՑՆԵՐ

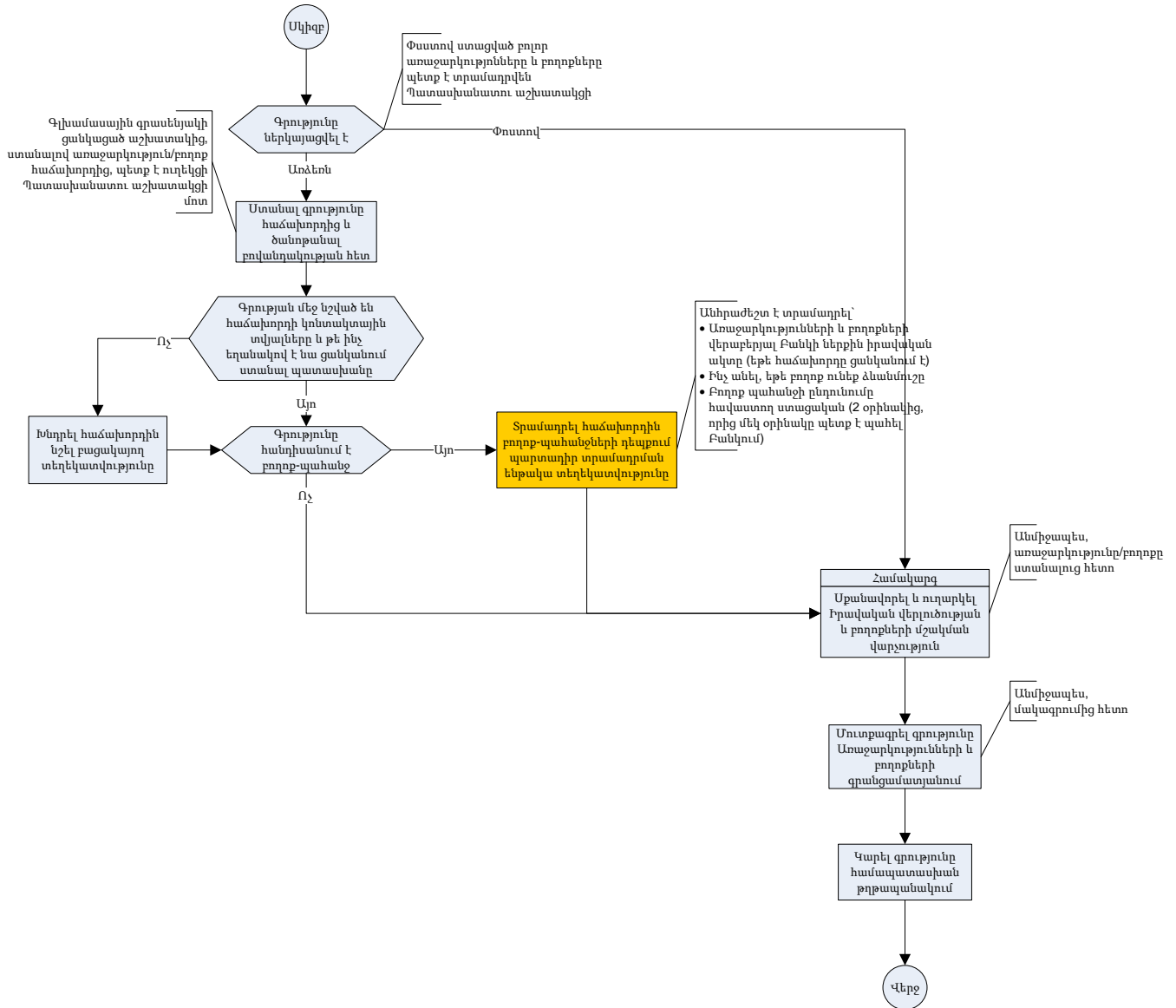
Թղթային ներկայացրած առաջարկություններ և բողոքներ_Մասնաճյուղ

Պատասխանատու աշխատակից



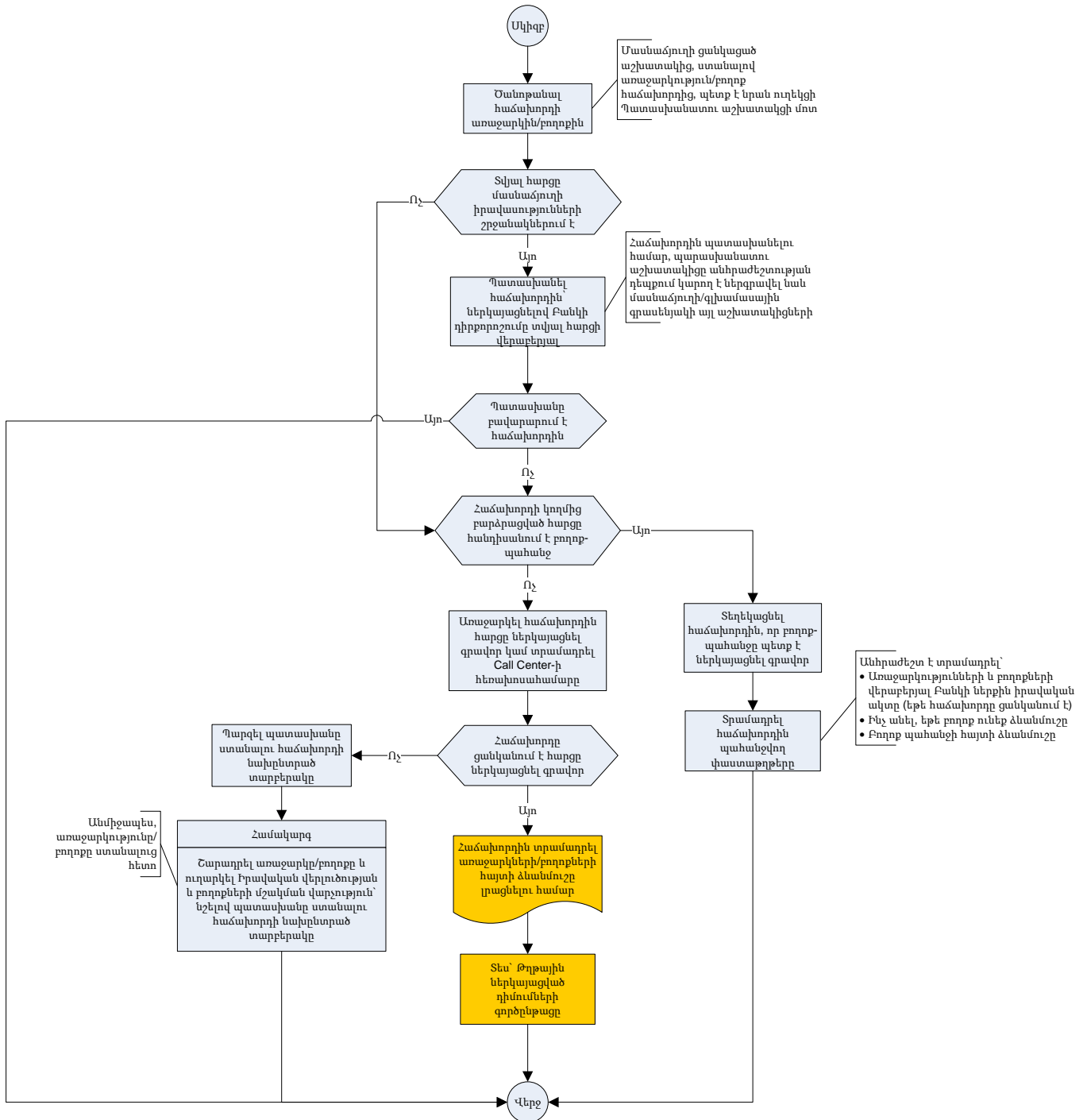
Թղթային ներկայացրած առաջարկություններ և բողոքներ_Գլխամաս

Օպերացիոն սպասարկան ղեկարտամենտի առաջատար մասնագետ
(Պատասխանատու աշխատակից)



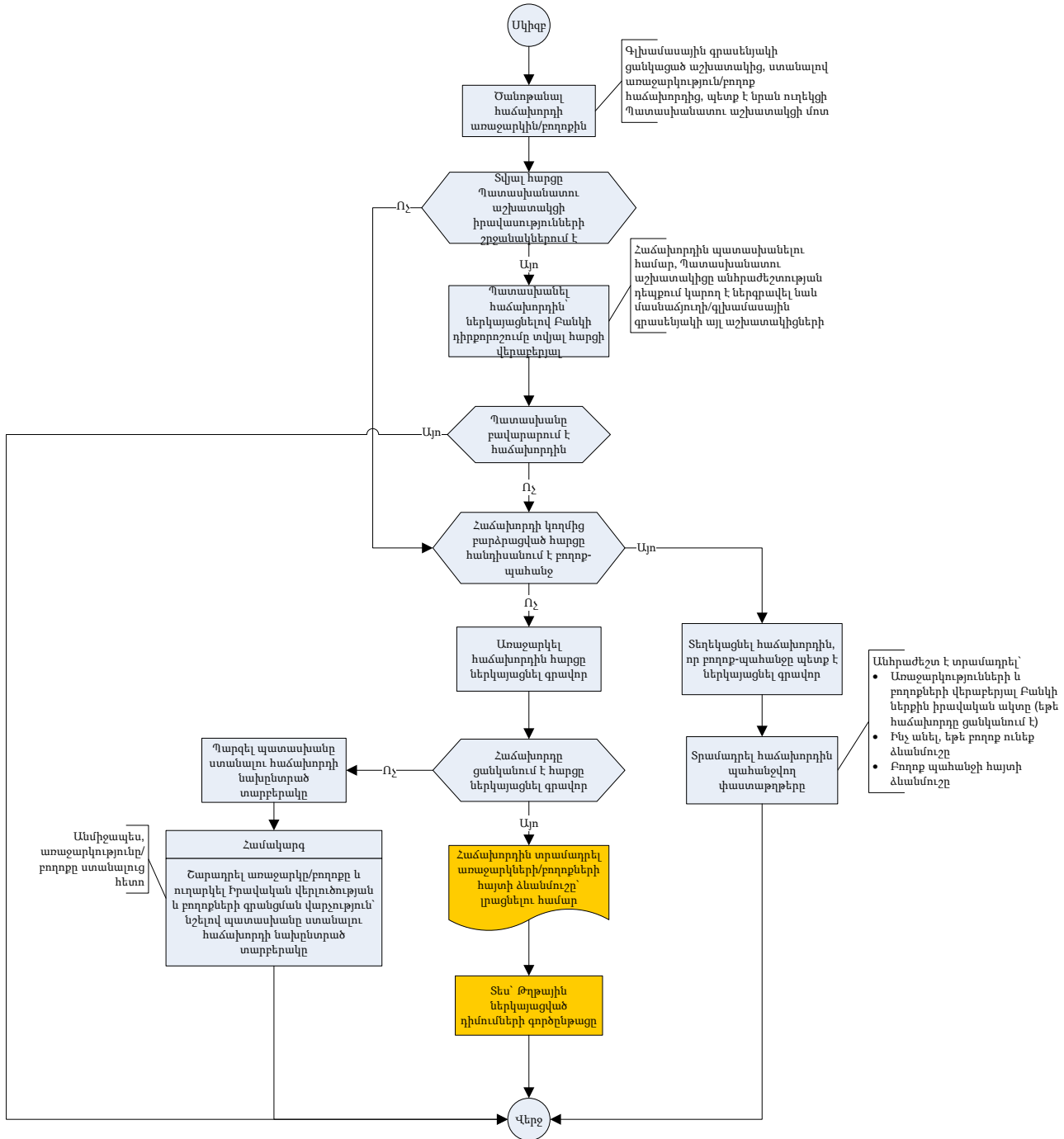
Բանավոր ներկայացրած առաջարկություններ և բողոքներ_Մասնաճյուղ

Պատասխանատու աշխատակից

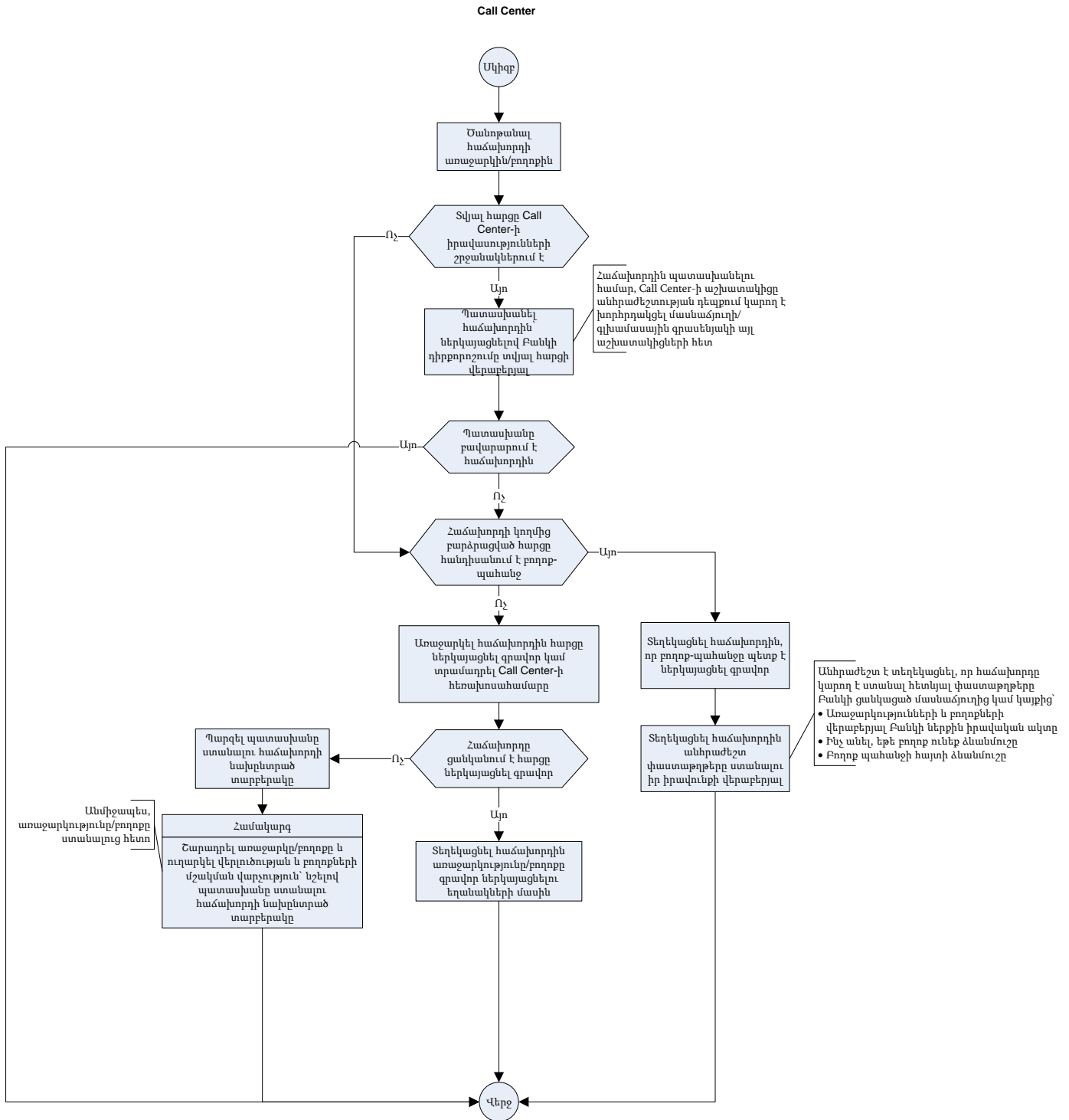


Բանավոր ներկայացրած առաջարկություններ և բողոքներ_Գլխամաս

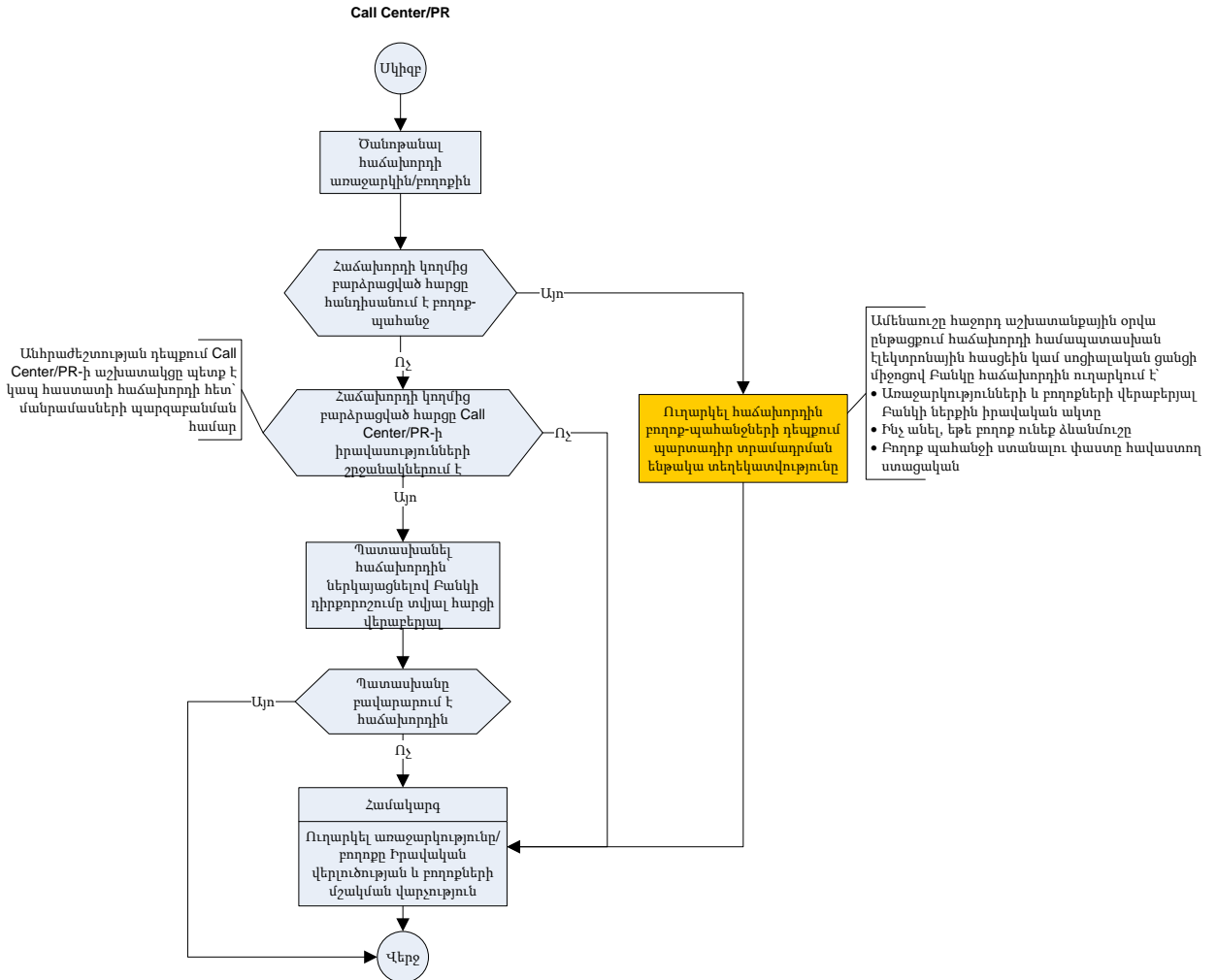
Օպերացիոն սպասարկան ղեկավարման համակարգի մասնագիտ
(Պատասխանատու աշխատակից)



Բանավոր ներկայացրած առաջարկություններ և բողոքներ_Call Center



Էլեկտրոնային ներկայացրած առաջարկություններ և բողոքներ

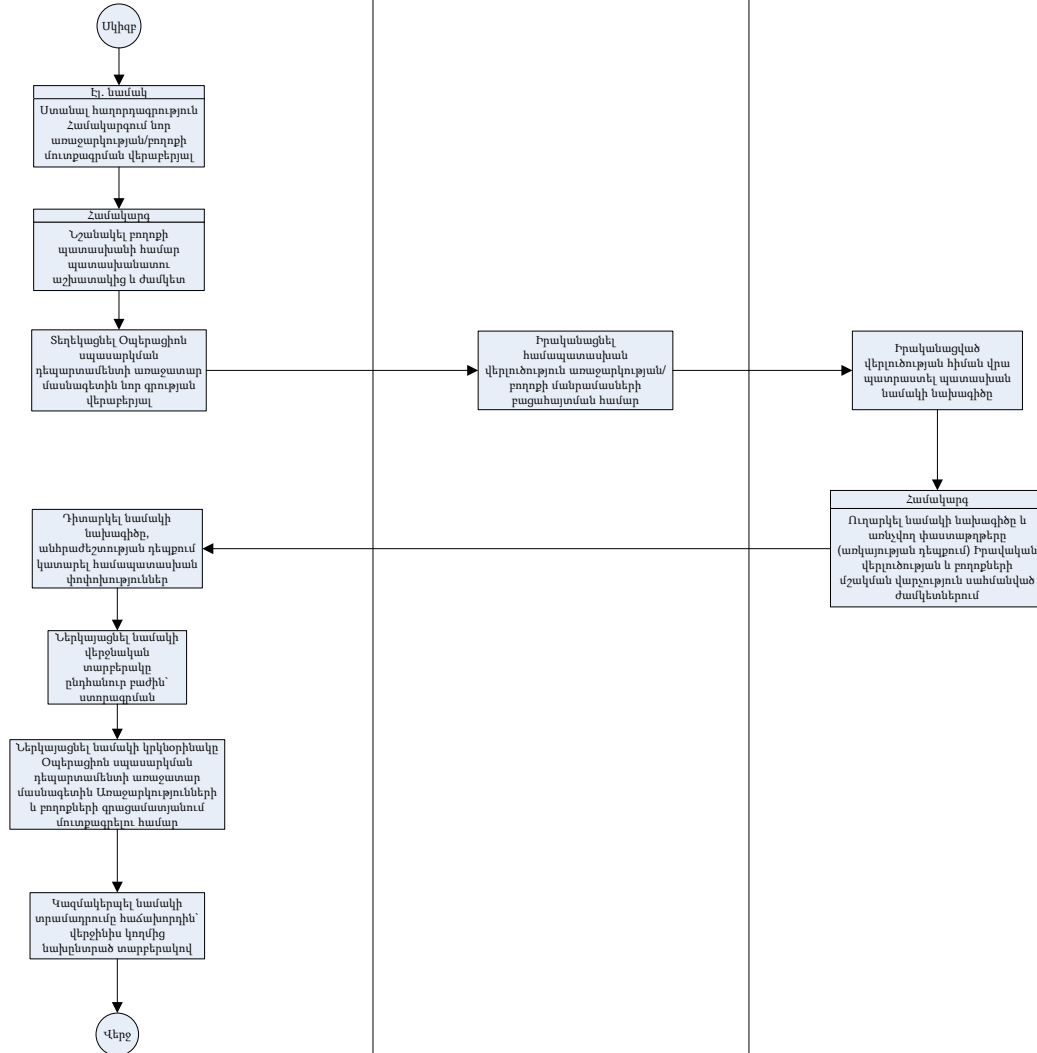


Գրավոր պատասխանների պատրաստում

Իրավական վերլուծությունների և բողոքների մշակման վարչություն

Օպերացիոն սպասարկման ղեկավարումների առաջատար մասնաճյուղ (Պատասխանատու աշխատակից) նկատ Պատասխանի համար պատասխանատու անձ

Պատասխանի համար պատասխանատու անձ

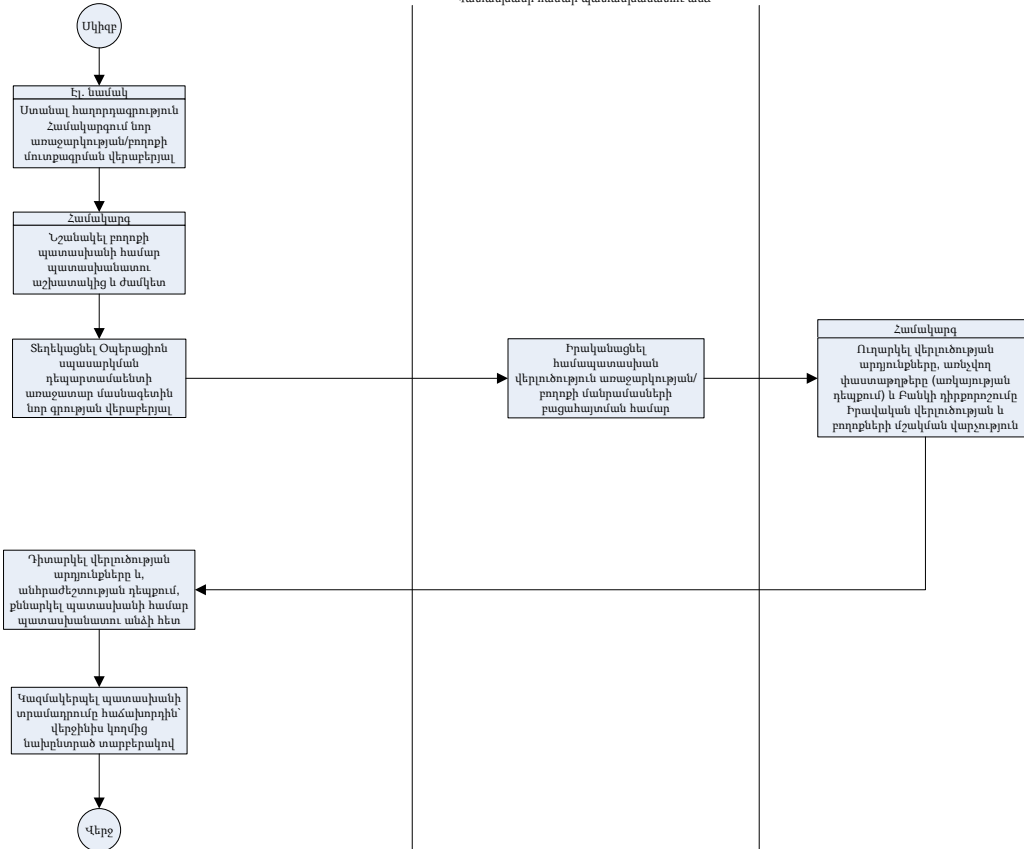



Բանավոր պատասխանների տրամադրում

Իրավական վերլուծության և բողոքների մշակման վարչություն

Օպերացիոն սպասարկան դեպարտամենտի առաջատար մասնագետ (Պատասխանատու աշխատակից) և/կամ Պատասխանի համար պատասխանատու անձ

Պատասխանի համար պատասխանատու անձ



	Հաճախորդների առաջարկությունների և բողոքների հետ աշխատանքի ընթացակարգ	Կոդ՝ 02.03.6	Խմբագրություն՝ 8.0
		Հաստատված է Բանկի Վարչության 11.08.2017 թվականի որոշմամբ	

Ընդհանուր - հասանելի

ԳԼՈՒԽ 11. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

Հավելված	Անվանում
Հավելված 1	Առաջարկների և բողոքների ներկայացման հայտ
Հավելված 2	Բողոք-պահանջի ստացման փաստը հավաստող ստացական
Հավելված 3	Բողոք-պահանջի ստացման փաստը հավաստող էլեկտրոնային ստացական
Հավելված 4	Ինչ անել, եթե բողոք ունեք ձևանմուշ
Հավելված 5	Առաջարկությունների և բողոքների հաշվետվություն

ԳԼՈՒԽ 12. ԽՄԲԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

Խմբագրման համար	Խմբագրման ամսաթիվ և որոշում	Խմբագրման նկարագրություն
1	Վարչության 23.01.2009թ. որոշմամբ	-
2	Վարչության 22.10.2010թ. որոշմամբ	-
3	Վարչության 04.02.2011թ. որոշմամբ	-
4	Վարչության 27.03.2013թ. որոշմամբ	-
5	Վարչության 17.09.2014թ. որոշմամբ	-
6	Վարչության 02.07.2015թ. որոշմամբ	-
7	Վարչության 03.08.2016թ. որոշմամբ	-
8	Վարչության 11.08.2017թ. որոշմամբ	Ընթացակարգը վերաշարադրվել է ամբողջությամբ