



|   |   |   |                    |
|---|---|---|--------------------|
|  | Հաճախորդների բողոքների քննության<br>և կառավարման ընթացակարգ | Կոդ՝ 02.03.6  | Խմբագրություն 11.2 |
|   |   | Հաստատված է Բանկի Վարչության<br>27.08.2021թ թվականի որոշմամբ: |                    |

**Ընդհանուր - հասանելի**

## ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

|  |    |
|--|----|
| ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ .....   | 2  |
| ԳԼՈՒԽ 2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ .....  | 2  |
| ԳԼՈՒԽ 3. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄ .....   | 3  |
| ԳԼՈՒԽ 4. ԱՆԱՆՈՒՆ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐ .....   | 6  |
| ԳԼՈՒԽ 5. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԴԺԳՈՀՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ<br>ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄ .....        | 7  |
| ԳԼՈՒԽ 6. ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄ,<br>ՔՆՆՈՒՄ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄ ..... | 8  |
| ԳԼՈՒԽ 7. ԳՐԱՆՑՈՒՄ ԵՎ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ .....   | 9  |
| ԳԼՈՒԽ 8. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ .....   | 9  |
| ԳԼՈՒԽ 9. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ .....   | 10 |
| ԳԼՈՒԽ 10. ԽՄԲԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ .....  | 10 |

|   |   |   |                    |
|---|---|---|--------------------|
|  | Հաճախորդների բողոքների քննության<br>և կառավարման ընթացակարգ | Կող՝ 02.03.6  | Խմբագրություն 11.2 |
|   |   | Հաստատված է Բանկի Վարչության<br>27.08.2021թ թվականի որոշմամբ: |                    |


**Ընդհանուր - հասանելի**

**ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ**

- 1.1 «Հաճախորդների բողոքների քննության և կառավարման ընթացակարգը» (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) սահմանում է «Յունիբանկ» ԲԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) հաճախորդների կողմից բողոքները, ինչպես նաև դժգոհությունները և առաջարկություններն ընդունելու, ուսումնասիրելու, դրանց վերաբերյալ որոշում կայացնելու և հաճախորդին հայտնելու գործընթացները:
- 1.2 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:

**ԳԼՈՒԽ 2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ**

- 2.1 Սույն Ընթացակարգի իմաստով՝
  - **Հաճախորդ՝** ֆիզիկական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում՝ Բանկին պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած անձ, որը ներկայացրել է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների կամ ապահովման միջոցի հետ կապված պահանջ, ընդ որում, սույն Կարգի իմաստով անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ է հանդիսանում Բանկին/ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու պահին, Հայաստանի Հանրապետության հարկային օրենսգրքի համաձայն, միկրոձեռնարկատիրության սուբյեկտ համարվող անձ,
  - **Բողոք՝** հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցված ծառայությունների հետ և պարունակում է գույքային պահանջ, իսկ վարկային պատմության հետ կապված բողոքները կարող են նաև լինել ոչ գույքային բնույթի,
  - **Դժգոհություն՝** Բանկի ծառայությունների մատուցման գործընթացում թույլ տված ենթադրյալ խախտման մասին գրավոր կամ բանավոր դիմում, որը չի պարունակում գույքային պահանջ,
  - **Առաջարկություն՝** Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացված գրավոր կամ բանավոր դիմում՝ կապված Բանկի կողմից առաջարկվող ծառայությունների կամ ծառայությունների մատուցման գործընթացի հետ,
  - **Պատասխանատու աշխատակից** (այսուհետ՝ նաև **Պատասխանատու**)՝ մասնաճյուղում՝ մասնաճյուղի կառավարիչ կամ Հաճախորդների սպասարկման գծով պատասխանատու ղեկավար, գլխամասային գրասենյակում՝ Օպերացիոն սպասարկման դեպարտամենտի աշխատակից, որը պատասխանատու է բողոքների ընդունման և հաճախորդին ահնիրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար,
  - **Վերահսկող՝** Համապատասխանության դեպարտամենտի աշխատակից, ով վերահսկում է հաճախորդների կողմից Բանկ ներկայացված բողոքների, դժգոհությունների և

|   |   |   |                    |
|---|---|---|--------------------|
|  | Հաճախորդների բողոքների քննության<br>և կառավարման ընթացակարգ | Կոդ՝ 02.03.6  | Խմբագրություն 11.2 |
|   |   | Հաստատված է Բանկի Վարչության<br>27.08.2021թ թվականի որոշմամբ: |                    |

**Ընդհանուր - հասանելի**

առաջարկությունների ընդունման, քննության և պատասխանների տրամադրման գործընթացը,


- **Համակարգ՝** Բանկում կիրառվող բողոքների կառավարման էլեկտրոնային միասնական համակարգ, որտեղ գրանցվում են Բանկ ներկայացված բոլոր բողոքները, առաջարկություններն և դժգոհությունները, ինչպես նաև դրանց քննության ընթացքում հավաքագրված տվյալները և փաստաթղթերը,
- **Գործունեության վայր՝** Բանկի գլխամասային գրասենյակին կից սպասարկման սրահ, մասնաճյուղ և պրոմոկետ,
- **Նույնականացման տվյալներ՝** Բանկի հաճախորդների շտեմարանում հաճախորդին նույնականացնելու հնարավորություն տվող տվյալներ՝ անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալներ (առնվազն սերիա-համար), հանրային ծառայությունների համարանիշ, հաճախորդային կոդ, վարկային կոդ,
- **Հետադարձ կապի տվյալներ՝** հաճախորդի հեռախոսահամար, փաստացի բնակության/գրանցման հասցե, էլեկտրոնային փոստ,
- **Հաշտարար՝** Ֆինանսական համակարգի հաշտարար,
- **Օրենք՝** «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենք:

**ԳԼՈՒԽ 3. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄ**

**3.1** Բանկի հաճախորդները կարող են ներկայացնել բողոքներ, առաջարկություններ և դժգոհություններ 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 մասնաճյուղում,
    - Թեժ հեռախոսակապի կենտրոնի միջոցով:
- Հաճախորդի համաձայնությամբ՝ Հաշտարարի միջոցով (միայն բողոքների դեպքում):

**3.2** Բանկի կողմից ներկայացված փաստաթուղթը բողոք դասվելու համար պետք է միաժամանակ բավարարի հետևյալ բոլոր չափանիշներին՝

|   |   |   |                    |
|---|---|---|--------------------|
|  | Հաճախորդների բողոքների քննության<br>և կառավարման ընթացակարգ | Կող՝ 02.03.6  | Խմբագրություն 11.2 |
|   |   | Հաստատված է Բանկի Վարչության<br>27.08.2021թ թվականի որոշմամբ: |                    |

**Ընդհանուր - հասանելի**

- Բողոքը ներկայացնող հաճախորդը ֆիզիկական անձ է, կամ անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, որը Բանկին/Հաշտարարին դիմելու պահին, Հայաստանի Հանրապետության հարկային օրենսգրքի համաձայն հանդիսանում է միկրոձեռնարկատիրության սուբյեկտ համարվող անձ,
- Պարունակում է հաճախորդի նույնականացման և հետադարձ կապի տվյալներ,
- Բողոքը պայմանավորված է Բանկի կողմից ծառայությունների մատուցման գործընթացի պայմանների չպահպանման արդյունքում հաճախորդի իրավունքների խախտման հետ, որը պետք է ներկայացվի փաստաթղթում,
- Բողոքը ներկայացվել է հաճախորդի կողմից իր իրավունքների խախտման մասին տեղեկանալուց 1 (մեկ) տարվա ընթացքում,
- Բողոքը պարունակում է գույքային պահանջ (վարկային պատմության հետ կապված բողոքը կարող է նաև լինել ոչ գույքային բնույթի),
- Բողոքը ներկայացվել է գրավոր՝ թղթային (Բանկի տարածքում առձեռն կամ բողոքների տուփի մեջ գցելով, նամակի միջոցով) կամ էլեկտրոնային (Բանկի պաշտոնական էլեկտրոնային հասցեին ուղարկված նամակի միջոցով) կամ հաճախորդի համաձայնությամբ՝ Հաշտարարի միջոցով:

**3.3** Անկախ փաստաթղթի անվանումից (դիմում, բողոք, առաջարկություն, խնդրանք և այլն) կամ դրա բացակայությունից, եթե այն համապատասխանում է սույն Ընթացակարգի 3.2 կետով բողոքի սահմանված չափանիշներին, այն համարվում է բողոք և ենթակա է ուսումնասիրման համաձայն սույն Ընթացակարգի:

**3.4** Սույն Ընթացակարգի 3.2 կետի չափանիշներին չբավարարող դիմումները բողոք չեն համարվում, անգամ եթե փաստաթղթի անվանումը բողոք է,

**3.5** Սույն Ընթացակարգի շրջանակում բողոք չեն դիտարկվում հաճախորդների կողմից Բանկի նկատմամբ իրենց պարտավորությունների զիջման խնդրանքները:


**3.6** Բողոքը ներկայացուցչի միջոցով ներկայացնելու դեպքում բողոքին կից ներկայացվում է նաև հաճախորդի կողմից տրված լիազորագիրը կամ լիազորագրի պատճեն:

**3.7** Հաճախորդն իր հայեցողությամբ բողոքից բացի կարող է տրամադրել նաև լրացուցիչ տեղեկատվություն:

**Բողոքների առձեռն ընդունում**

**3.8** Բանկի գործունեության տարածքում բողոքը ընդունում է միայն Պատասխանատու աշխատակիցը, եթե նա ներգրավված չի եղել բողոք ներկայացրած հաճախորդի սպասարկման գործընթացում, հակառակ դեպքում բողոքը ընդունում է մյուս Պատասխանատու աշխատակիցը:

**3.9** Հաճախորդը ներկայանում է Բանկի գործունեության տարածք, ապա հայտնում է բողոքի ներկայացման մասին:

|   |   |   |                    |
|---|---|---|--------------------|
|  | Հաճախորդների բողոքների քննության<br>և կառավարման ընթացակարգ | Կոդ՝ 02.03.6  | Խմբագրություն 11.2 |
|   |   | Հաստատված է Բանկի Վարչության<br>27.08.2021թ թվականի որոշմամբ: |                    |

**Ընդհանուր - հասանելի**


- 3.10** Բանկի աշխատակիցները հաճախորդին ուղղորդում են Պատասխանատուի մոտ՝ բողոքը ներկայացնելու համար:
- 3.11** Պատասխանատուն ընդունում է հաճախորդին և նույնականացնում, ապա ներկայացնում է բողոքի չափանիշներն ու ընդունման գործընթացը, ինչպես նաև պատասխանում Հաճախորդի հարցերին՝ առկայության դեպքում:
- 3.12** Եթե Հաճախորդը չունի լրացված, պատրաստի բողոք, ապա Պատասխանատուն Հաճախորդի լրացմանն է ներկայացնում Բողոքի ձևաթուղթը (Հավելված 1) և ըստ անհրաժեշտության՝ տալիս է պարզաբանումներ ձևաթղթի լրացման հետ կապված: Հաճախորդը լրացված Բողոքի ձևաթուղթը ներկայացնում է Պատասխանատուի դիտարկմանը:
- 3.13** Եթե հաճախորդը ներկայացնում է լրացված բողոքը, ապա Պատասխանատուն ընդունում է այն դիտարկման:
- 3.14** Պատասխանատուն ստուգում է ընդունված բողոքի համապատասխանությունը սույն Ընթացակարգի 3.2 կետով սահմանված չափանիշներին, և համապատասխանության դեպքում գրանցում է այն, իսկ անհամապատասխանության դեպքում վերադարձնում հաճախորդին՝ նշելով անհամապատասխանության հիմքերը և ըստ անհրաժեշտության՝ տալով պարզաբանումներ անհամապատասխանության վերացման համար:
- 3.15** Գանձապահ-մենեջերը, բողոքն առձեռն ընդունելիս, ի հավաստումն բողոքի ընդունման տրամադրում է հաճախորդին Ստացական՝ համաձայն Հավելված 2-ի:

**Բողոքների ընդունում արկղերի միջոցով**

- 3.16** Առաջարկություններ և բողոքներ ներկայացնելու համար նախատեսված հատուկ արկղերը տեղադրված են յուրաքանչյուր մասնաճյուղի գործառնական սրահում՝ հաճախորդների համար հեշտ հասանելի վայրում:
- 3.17** Այդ արկղերը ստուգվում են առնվազն շաբաթական 2 (երկու) անգամ՝ ստացված բողոքների ժամանակին և պատշաճ ուսումնասիրությունն ապահովելու համար:
- 3.18** Արկղերը բացելու պահին պետք է ներկա գտնվեն մասնաճյուղի առնվազն 2 (երկու) աշխատակից, որից մեկը պետք է լինի մասնաճյուղի կառավարիչը կամ սպասարկման գծով պատասխանատու ղեկավարը:
- 3.19** Ի հավաստումն բողոքի ստացման՝ ստացման օրվանից 1 (մեկ) աշխատանքային օրվա ընթացքում Բանկը հաճախորդի նշված եղանակով ուղարկում է Ստացական՝ համաձայն Հավելված 2-ի, իսկ նշված չլինելու դեպքում՝ փոստով:

**Բողոքների ընդունում փոստով**

- 3.20** Փոստով ուղարկված բողոքները մուտքագրվում են Բանկին փոստով ուղարկված ընդհանուր մուտքային փաստաթղթերի կազմում:

|   |   |   |                    |
|---|---|---|--------------------|
|  | Հաճախորդների բողոքների քննության<br>և կառավարման ընթացակարգ | Կող՝ 02.03.6  | Խմբագրություն 11.2 |
|   |   | Հաստատված է Բանկի Վարչության<br>27.08.2021թ թվականի որոշմամբ: |                    |

**Ընդհանուր - հասանելի**

**3.21** Փոստով ուղարկված բողոքների ընդունման օր է համարվում նամակը Բանկ մուտքագրելու օրը, և սույն Ընթացակարգի 5.1 կետով նշված ժամկետի հաշվարկը սկսվում է մուտքագրման օրվանից:

**Բողոքների ընդունում պաշտոնական էլեկտրոնային հասցեին ուղարկված նամակի միջոցով**

**3.22** Էլեկտրոնային տարբերակով Բանկի կողմից ընդունվում են միայն Բանկի պաշտոնական էլեկտրոնային հասցեին ([unibank@unibank.am](mailto:unibank@unibank.am)) ուղարկված բողոքները:

**3.23** Ստացված բողոքներն ընդունվում են Բանկի ընդհանուր բաժնի կողմից, ներկայացվում են Վարչության նախագահի մակագրման և մեկօրյա ժամկետում ուղարկվում են Բանկի իրավական սպասարկման և վերլուծության վարչություն:

**3.24** Վերոնշյալ վարչության աշխատակիցը նույն օրը կազմում է բողոքի ստացումը հավաստող Ստացական (Հավելված 3) և տրամադրում այն ընդհանուր բաժնի աշխատակցին՝ հաճախորդին ուղարկելու համար:

**3.25** Ստացված Ստացականն ընդհանուր բաժնի աշխատակիցն ի հավաստումն բողոքի ստացման ոչ ուշ, քան բողոքի ստացման հաջորդ աշխատանքային օրը պատասխան նամակով ուղարկում է հաճախորդին՝ նույն էլեկտրոնային հասցեին:

**Հաշտարարի միջոցով ուղարկված բողոքների ընդունում**

**3.26** Հաճախորդների կողմից ստացված բողոքները Հաշտարարն ուղարկում է Բանկի պաշտոնական էլեկտրոնային հասցեին ([unibank@unibank.am](mailto:unibank@unibank.am)):


**3.27** Ստացված բողոքներն ընդունվում են Բանկի ընդհանուր բաժնի կողմից և ներկայացվում են Վարչության նախագահի մակագրման և մեկօրյա ժամկետում ուղարկվում են Բանկի իրավական սպասարկման և վերլուծության վարչություն:

**3.28** Բողոքի պատասխանն էլեկտրոնային տարբերակով ուղարկելու դեպքում, վերոնշյալ վարչության աշխատակիցը նույն օրը կազմում է բողոքի ստացումը հավաստող Ստացական (Հավելված 4) և տրամադրում այն ընդհանուր բաժնի աշխատակցին՝ հաճախորդին ուղարկելու համար:

**3.29** Ստացված Ստացականն ընդհանուր բաժնի աշխատակիցն ի հավաստումն բողոքի ստացման ոչ ուշ, քան բողոքի ստացման հաջորդ աշխատանքային օրն ուղարկում է հաճախորդին՝ Բանկին հայտնի կամ Հաշտարարի միջոցով ստացված բողոքում նշված էլեկտրոնային հասցեին:

**ԳԼՈՒԽ 4. ԱՆԱՆՈՒՆ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐ**

**4.1** Եթե առաջարկությունը, բողոքը կամ դժգոհությունը չի պարունակում հաճախորդի նույնականացման (անուն, ազգանուն, ընկերության անվանում) և/կամ հետադարձ կապի տվյալներ, որի արդյունքում հնարավոր չէ նույնականացնել հաճախորդին կամ գտնել նրա հետ հաղորդակցման միջոց, ապա առաջարկությունը/բողոքը համարվում է անանուն:


|   |   |   |                    |
|---|---|---|--------------------|
|  | Հաճախորդների բողոքների քննության<br>և կառավարման ընթացակարգ | Կոդ՝ 02.03.6  | Խմբագրություն 11.2 |
|   |   | Հաստատված է Բանկի Վարչության<br>27.08.2021թ թվականի որոշմամբ: |                    |

**Ընդհանուր - հասանելի**

- 4.2 Անանուն առաջարկությունները, բողոքները և դժգոհություններն ընդունվում, ուսումնասիրվում և զեկուցվում են սույն Ընթացակարգի համաձայն, ինչպես նաև, անհրաժեշտության դեպքում, ձեռնարկվում են համապատասխան միջոցներ:
- 4.3 Անանուն ներկայացված բողոքները, որոնք անգամ պարունակում են գույքային պահանջ, Բանկի կողմից չեն դասվում որպես բողոք և պատասխան չի տրամադրվում:

**ԳԼՈՒԽ 5. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԴԺԳՈՎՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄ**

- 5.1 Հաճախորդների բողոքների պատասխանները տրվում են առավելագույնը 10 (տաս) աշխատանքային օրվա ընթացքում, իսկ առաջարկություններին և դժգոհություններին՝ ըստ անհրաժեշտության՝ Բանկի հայեցողությամբ:
- 5.2 Բողոքների պատասխանները հաճախորդներին տրամադրվում են գրավոր՝ թղթային կամ էլեկտրոնային, հաճախորդի կողմից նշված կապի միջոցով:
- 5.3 Բողոքների պատասխանները պատրաստվում են Իրավական սպասարկման և Ժամկետանց պարտավորությունների հետքերման տնօրինության իրավական սպասարկման և վերլուծության վարչության կողմից, այնուհետև տրամադրվում են ընդհանուր բաժնին, որն ուղարկում է դրանք հաճախորդներին:
- 5.4 Առաջարկությունների և դժգոհությունների դեպքում պատասխանները կարող են տրամադրվել գրավոր (թղթային կամ էլեկտրոնային) և բանավոր (հեռախոսագրույց կամ զրույց Բանկի տարածքում)՝ համաձայն հաճախորդի հետ հաղորդակցման եղանակի: 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:
- 5.5 Բանավոր ներկայացված առաջարկությունների և դժգոհությունների պատասխանները տրվում են գրավոր եղանակով միայն այն դեպքում, եթե հաճախորդն ակնկալում է գրավոր պատասխան:
- 5.6 Պատասխաններն ուղարկվում են բողոքում, առաջարկությունում կամ դժգոհությունում հաճախորդի կողմից նշված նախընտրելի եղանակով, իսկ եղանակը չնշելու դեպքում Բանկի էլեկտրոնային փոստին ուղարկված բողոքի, առաջարկության կամ դժգոհության պատասխաններն ուղարկվում են էլեկտրոնային նամակով ստացված էլեկտրային հասցեին, իսկ մնացած դեպքերում՝ փոստով:
- 5.7 Հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքներին տրվող պատասխանները պարունակում են առնվազն հետևյալ տեղեկատվությունը՝
  - Բանկի հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոքը,
  - Բանկի որոշման պատճառաբանությունը,

|   |   |   |                    |
|---|---|---|--------------------|
|  | Հաճախորդների բողոքների քննության<br>և կառավարման ընթացակարգ | Կող՝ 02.03.6  | Խմբագրություն 11.2 |
|   |   | Հաստատված է Բանկի Վարչության<br>27.08.2021թ թվականի որոշմամբ: |                    |

**Ընդհանուր - հասանելի**

- Բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոսահամար և/կամ էլեկտրոնային հասցե),
- Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանմանը կամ անձին,
- Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան, Հաշտարարին, Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն,
- Տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Հաշտարարին:

**5.8** Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը տրամադրում է հաճախորդին “Ինչ անել, եթե բողոք ունեք” ձևանմուշը:

**5.9** Փոստով ուղարկվող պատասխանների նամակներն ուղարկվում են հաճախորդի կողմից բողոքում նշված հասցեով, իսկ նշված չլինելու դեպքում Բանկի ծրագրում գրանցված հասցեով՝ որպես պատվիրված նամակ հետադարձ ծանուցմամբ:

**ԳԼՈՒԽ 6. ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄ, ՔՆՆՈՒՄ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄ**


**6.1** Բանկը հրաժարվել է Հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից այն դեպքերում, երբ գույքային պահանջի չափը չի գերազանցում 250.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը և գործարքի գումարի չափը չի գերազանցում 500.000 ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթը:

**6.2** Բանկը Հաշտարարի կողմից բողոքը՝ ծրագրով կամ նամակի միջոցով ստանալուց հետո 14 (տասնչորս) աշխատանքային օրվա ընթացքում, Հաշտարարին է ներկայացնում բողոքի վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև Հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ: Բանկի պատճառաբանված դիմումի հիման վրա տասնչորսօրյա ժամկետը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից կարող է երկարաձգվել ևս 7 (յոթ) աշխատանքային օրով:

**6.3** Բանկը համազործակցում է Հաշտարարի հետ՝ վերջինիս պահանջով Օրենքով սահմանված ժամկետում, իսկ նման ժամկետ սահմանված չլինելու դեպքում՝ ողջամիտ ժամկետում ներկայացնելով փաստաթղթեր, տալով բացատրություններ ու պարզաբանումներ, Հաշտարարին տրամադրելով պահանջի հետ առնչվող առկա նյութերը, եթե անգամ դրանք պարունակում են բանկային կամ առևտրային գաղտնիք:

**6.4** Հաշտարարի կողմից ներկայացված բողոքների քննության, պատասխանի տրամադրման և այլ գործընթացներն իրականացվում են համաձայն Օրենքի:



|   |   |   |                    |
|---|---|---|--------------------|
|  | Հաճախորդների բողոքների քննության<br>և կառավարման ընթացակարգ | Կոդ՝ 02.03.6  | Խմբագրություն 11.2 |
|   |   | Հաստատված է Բանկի Վարչության<br>27.08.2021թ թվականի որոշմամբ: |                    |


**Ընդհանուր - հասանելի**

**ԳԼՈՒԽ 7. ԳՐԱՆՑՈՒՄ ԵՎ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ**

- 7.1 Բանկի գլխամասային գրասենյակում և յուրաքանչյուր մասնաճյուղում պահվում են հատուկ գրանցամատյաններ, որտեղ հաճախորդները կարող են ներկայացնել գրավոր առաջարկություններ և դժգոհություններ:
- 7.2 Բանկը վարում է բողոքների վարման էլեկտրոնային գրանցամատյան, որտեղ մուտքագրվում են հաճախորդների կողմից ներկայացված բողոքները:
- 7.3 Մասնաճյուղերում առձեռն կամ արկղերի միջոցով ընդունված բողոքները մուտքագրվում են էլեկտրոնային գրանցամատյան մասնաճյուղի գանձապահ-մենեջերի կողմից, իսկ փոստով կամ բանկի էլեկտրոնային հասցեին ուղարկված, ինչպես նաև գլխամասային գրասենյակում առձեռն կամ արկղի միջոցով ընդունված բողոքները՝ Օպերացիոն սպասարկման դեպարտամենտի աշխատակցի կողմից:
- 7.4. Բողոքները մուտքագրվում են էլեկտրոնային գրանցամատյան նույն աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 7.5. Բանկն արխիվացնում և պահպանում է առնվազն նախորդ 3 (երեք) տարվա վաղեմության ընդունված բողոքները, առաջարկություններն ու դժգոհությունները:
- 7.6. Համապատասխանության դեպարտամենտը պատասխանատու է բողոքների, առաջարկությունների ու դժգոհությունների համար հիմք հանդիսացող անհամապատասխանությունների վերլուծության և, անհրաժեշտության դեպքում, համապատասխան կանխարգելիչ միջոցների ձեռնարկման համար:
- 7.7. Վերլուծությունների հիման վրա Բանկի Համապատասխանության դեպարտամենտը ներկայացնում է ստացված առաջարկությունների, դժգոհությունների և բողոքների վերաբերյալ հաաշվետվություններ:
- 7.8. Վերլուծությունների հիման վրա դուրս բերված խնդիրների կամ ռիսկերի վերացման կամ կանխարգելման նպատակով Համապատասխանության դեպարտամենտը կարող է մշակել և Բանկի Վարչության դիտարկմանը ներկայացնել միջոցառումների պլան, որի հաստատման դեպքում Վարչությունը կարող է տալ հանձնարարականներ համապատասխան ստորաբաժանումներին:

**ԳԼՈՒԽ 8. ԵԶՐԱՓՈՒԿ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ**

- 8.1 Հաճախորդի բողոքի, առաջարկության կամ դժգոհության ուսումնասիրման ընթացքում հաճախորդից չի կարող պահանջվել բողոքին, առաջարկությանը կամ դժգոհությանն չառնչվող տեղեկատվություն կամ փաստաթուղթ:
- 8.2 Բողոքների ընդունման, քննության և պատասխանելու գործընթացներում Բանկի ներգրավված աշխատակիցները ձեռնարկում են համապատասխան միջոցառումներ՝ երրորդ անձանց, այդ թվում այլ աշխատակիցների համար այդ գրությունների հասանելիությունը բացառելու նպատակով:
- 8.3 Հեռախոսազանգի միջոցով դժգոհությունները և առաջարկությունները ներկայացնելու ընթացքում հեռախոսազանգը կարող է ձայնագրվել, որի մասին Բանկի աշխատակիցը կամ ավտոմատ ձայնագրությունը նախօրոք հայտնում է այդ մասին հաճախորդին:

|   |   |   |                    |
|---|---|---|--------------------|
|  | Հաճախորդների բողոքների քննության<br>և կառավարման ընթացակարգ | Կող՝ 02.03.6  | Խմբագրություն 11.2 |
|   |   | Հաստատված է Բանկի Վարչության<br>27.08.2021թ թվականի որոշմամբ: |                    |

**Ընդհանուր - հասանելի**

- 8.4** Բանկի գործունեության տարածքում առկա է տեղեկատվություն բողոքի ընդունման գործընթացի և սույն Ընթացակարգի ստացման մասին, ինչպես նաև կոնտակտային հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել բողոքների, առաջարկների և դժգոհությունների հետ կապված տեղեկատվություն ստանալու համար:
- 8.5** Սույն Ընթացակարգը և տեղեկատվություն ստանալու կոնտակտային հեռախոսահամարը մշտապես հասանելի է Բանկի պաշտոնական կայքի Սպառողի իրավունքներ էջում, ինչպես նաև հաճախորդին տրամադրվում է անվճար Բանկի գործունեության տարածքում, էլեկտրոնային փոստով և սոցիալական ցանցերի միջոցով՝ ըստ պահանջի:

**ԳԼՈՒԽ 9. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ**

| Հավելված   | Անվանում  |
|------------|---|
| Հավելված 1 | Առաջարկությունների և բողոքների ներկայացման հայտ                           |
| Հավելված 2 | Բողոքի ստացական   |
| Հավելված 3 | Բողոքի էլեկտրոնային ստացական  |
| Հավելված 4 | Բողոքի էլեկտրոնային ստացական (բողոքը հաշտարարի միջոցով ստանալու դեպքում ) |
| Հավելված 5 | Ինչ անել, եթե բողոք ունեք ձևանմուշ  |

**ԳԼՈՒԽ 10. 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 |  |
| 8.1             | Վարչության 14.05.2018թ. որոշմամբ | Ժամկետային վերանայում  |
| 9.1             | Վարչության 25.10.2019թ. որոշմամբ |  |
| 9.2             | Վարչության 05.03.2020թ. որոշմամբ | Ժամկետային վերանայում  |
| 10.2            | Վարչության 25.03.2021թ. որոշմամբ | Կարգի խմբագրումը հիմնականում պայմանավորված է ՀՀ ԿԲ Կանոնակարգ 8-04-ում կատարված փոփոխությունների հետ |
| 11.2            | Վարչության 27.08.2021թ. որոշմամբ | Ավելացվել են 3.23, 3.24, 3.26-3.29, 5.3 կետերը: Խմբագրվել է 3.25 կետը:                               |