

**«ԱՐԴՇԻՆԻՆՎԵՍՏԲԱՆԿ» ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ**

«ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է»

«Արդշինինվեստբանկ» ՓԲԸ վարչության

«12» ապրիլի 2013թ.

թիվ 01/52-220L որոշմամբ


Վարչության նախագահ

ՄՀԵՐ ԳՐԻԳՈՐՅԱՆ \_\_\_\_\_



**ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ  
ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ  
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

<b>Ներքին իրավական ակտի կոդը</b>		<b>Գործողության մեջ մտնելու ամսաթիվը. 19.04.2013թ.</b>		
<b>PR 610.53-01-01</b>				
	Պաշտոն (ստորաբաժանում)	ԱԱՀ	Ստորագրություն	Ամսաթիվ
<b>Համաձայնեցված է</b>	<b>Տեխնոլոգիական կոմիտեի նախագահ</b>	<b>Վ. Ավետիսյան</b>		08.02.13թ.
	<b>Իրավաբանական վարչության պետ</b>	<b>Ա. Տեպանոսյան</b>		26.03.13թ.
<b>Մշակեց</b>	<b>Որակի կառավարման և մեթոդաբանության վարչություն</b>	<b>Դ. Խաչատրյան</b>		05.02.13թ.
<b>Խմբագրեց</b>	<b>Որակի կառավարման և մեթոդաբանության վարչության Որակի պատասխանատու</b>	<b>Է. Միքայելյան</b>		06.02.13թ.

	PR 610.53-01-01	Էջ 2 / 8
	Հաճախորդների բողոքների և առաջարկությունների կառավարման ընթացակարգ	Խմբագրություն՝ 01
		Ուժի մեջ է՝ 19.04.2013թ.

## 1. ՆՊԱՏԱԿԸ

Սույն ընթացակարգի նպատակն է սահմանել Բանկի հաճախորդների կողմից «Արդշինինվեստբանկ» ՓԲԸ-ին հասցեագրված բողոքների, դժգոհությունների, առաջարկությունների և այլ կարծիքների հավաքագրման, ուսումնասիրման, վերլուծության և հետադարձ կապի ապահովման քայլերի հաջորդականությունը և դրանում ընդգրկված ստորաբաժանումների պատասխանատվության շրջանակները:

Սույն ընթացակարգի կանոնակարգումն ուղղված է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններում, դրանց մատուցման և սպասարկման գործընթացներում բացթողումների և թերացումների բացահայտմանը և դրա հետ կապված ուղղիչ և կանխարգելիչ գործողությունների իրականացմանը, Բանկի և հաճախորդների միջև փոխվստահության մթնոլորտի ձևավորմանը:

## 2. ԿԻՐԱՌՄԱՆ ԵՎ ՏԱՐԱԾՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿՆԵՐԸ

2.1. Սույն ընթացակարգի տիրապետողն է Բանկի գործառնական տնօրենը:

2.2. Սույն ընթացակարգով կանոնակարգվող գործընթացի ղեկավարն է Որակի կառավարման և մեթոդաբանության վարչության պետը:

2.3. Սույն ընթացակարգով կանոնակարգվող գործընթացի մասնակիցներն են բոլոր տարածքային ստորաբաժանումները, Հաճախորդների սպասարկման վարչությունը, Տեղեկատվավերլուծական վարչությունը, Փաստաթաղթանառության ապահովման վարչությունը, Իրավաբանական վարչությունը և Բանկի մյուս կառուցվածքային ստորաբաժանումները՝ սույն ընթացակարգով սահմանված գործընթացներում իրենց ընդգրկվածության մասով:

## 3. ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ

### 4. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

«**Բանկ**»՝ «Արդշինինվեստբանկ» ՓԲԸ,

«**հաճախորդ**»՝ Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից օգտվող (գործող հաճախորդ), կամ ծառայություններից օգտվելու ցանկություն ունեցող (հավանական) ֆիզիկական, իրավաբանական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր,

«**կարծիք**»՝ Բանկի սպասարկման որակի, մատուցվող ծառայությունների, դրանց պայմանների, սակագների և Բանկի բիզնես գործընթացների բարելավման և կատարելագործման վերաբերյալ առաջարկություն, բացասական կարծիք կամ որոշակի իրավիճակային դժգոհություն (բողոք) կոնկրետ դեպքի վերաբերյալ, որում ընդգրկված (մատնանշված) են Բանկի կոնկրետ աշխատակիցներ: Կարծիքը չի ենթադրում Բանկի կողմից պարտադիր պատասխան:


«**բողոք-պահանջ**»՝ հաճախորդի կողմից Բանկին գրավոր ներկայացված բողոք, որը կապված է Բանկի՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գույքային (ֆինանսական) պահանջ: Բողոք-պահանջը ենթադրում է Բանկի կողմից պարտադիր պատասխանելու անհրաժեշտություն:

«**նամակ**»՝ Բանկի հաճախորդների կողմից Բանկին ուղղված էլեկտրոնային կամ գրավոր կարծիք կամ բողոք-պահանջ,

«**Հաշտարար**»՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով վերապահված լիազորություններն իրացնելու միջոցով հաճախորդների կողմից Բանկի դեմ ներկայացված բողոք-պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող անձ,

«**Պահանջ**»՝ հաճախորդի կողմից Բանկի դեմ ուղղված, Հաշտարարի քննության ներքո գտնվող բողոք-պահանջ,

«**պեղեկագիր**»՝ Բանկի մասնաճյուղի (ՀՍԿ-ի) տեղեկատու, իսկ վերջինիս բացակայության դեպքում՝ մասնաճյուղի (ՀՍԿ-ի) սպասարկման սրահի մենեջեր (բացակայության դեպքում՝ ցանկացած սպասարկող մասնագետ),

	<b>PR 610.53-01-01</b>	Էջ 3 / 8
	<b>Հաճախորդների բողոքների և առաջարկությունների կառավարման ընթացակարգ</b>	<b>Խմբագրություն՝ 01</b>
		<b>Ուժի մեջ է՝ 19.04.2013թ.</b>

«Որակի պատասխանատու (ՈՊ)»՝ Որակի կառավարման և մեթոդաբանության վարչության Որակի պատասխանատու,

«ՈԿՄՎ»՝ Բանկի որակի կառավարման և մեթոդաբանության վարչություն,

«ՏՎՎ»՝ Բանկի տեղեկատվավերլուծական վարչություն,

«ՀՍՎ»՝ Բանկի հաճախորդների սպասարկման վարչություն,

«ԳԿԲ»՝ Փաստաթղթաշրջանառության ապահովման վարչության Գործավարության կազմակերպման բաժին,

«ԳՌՎ»՝ Գործառնական ռիսկերի վարչություն:

## **5. ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԼՐԱՑՈՒՄՆԵՐ**

### **6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ**

Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիր	LI 53-01-01-01
Բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրություն	LI 53-01-01-02
Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձև	FO 53-01-01-01
Հաճախորդների գրավոր կարծիքների ռեեստր	eFO 53-01-01-02
Հաճախորդներից ստացված կարծիքների ուսումնասիրման եռամսյակային և տարեկան հաշվետվության ձև	FO 53-01-01-03

## **7. ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ**

### **7.1. Հաճախորդների նամակների ստացման եղանակները**

7.1.1. Հաճախորդները Բանկին հասցեագրված իրենց նամակները ներկայացնում են հետևյալ եղանակներով.

7.1.1.1. ինտերնետային կայքի միջոցով,

7.1.1.2. փոստով և էլեկտրոնային փոստով,

7.1.1.3. առձեռն՝ տեղեկատուին հանձնելով,

7.1.1.4. Հաշտարարի միջոցով:

### **7.2. Նամակների ստացման դեպքում հաճախորդների նույնականացումը**

7.2.1. Նամակ ներկայացրած հաճախորդների նույնականացումն իրականացվում է ՈՊ-ի կողմից՝ նամակ ներկայացրած անձի՝ «Գործառնական օր» համակարգում առկա տվյալների հիման վրա:

7.2.2. Այն նամակները, որոնց հասցեագրողների մասով նույնականացումը տվել է բացասական արդյունք (նամակ ներկայացնողը չի հանդիսանում այն անձը (հաճախորդը), որի վերաբերյալ գրվել է նամակը), ապա տվյալ նամակի մասով պատասխանը ներկայացվում է իրական («Գործառնական օր» համակարգում գրանցված) հաճախորդին՝ «Գործառնական օր» համակարգում առկա էլեկտրոնային կամ փոստային հասցեով:


### **7.3. Ինտերնետային կայքի միջոցով ստացված հաղորդագրությունների ուսումնասիրումը**

7.3.1. Բանկի ինտերնետային կայքում այցելուների կարծիքների համար նախատեսված էջի միջոցով ստացված հաղորդագրություններն ուսումնասիրվում են ՈԿՄՎ-ի կողմից:

7.3.2. Հաղորդագրությունները ավտոմատ եղանակով ուղարկվում է ՈՊ-ի «quality@ashib.am» հասցեով, իսկ պատճենը՝ ԳԿԲ սահմանված կարգով գրանցումներ կատարելու համար:

7.3.3. Հավելյալ ուսումնասիրություն (տեղեկատվական բնույթի հարցեր) չպահանջող հաղորդագրություններին, տրվում են պատասխաններ 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ համաձայնեցնելով ՈԿՄՎ-ի պետի հետ:

7.3.4. Հաղորդագրությունը չի ուսումնասիրվում, եթե այն պարունակում է.

	PR 610.53-01-01	Էջ 4 / 8
	<b>Հաճախորդների բողոքների և առաջարկությունների կառավարման ընթացակարգ</b>	Խմբագրություն՝ 01
		Ուժի մեջ է՝ 19.04.2013թ.

7.3.4.1. Բանկին կամ մատուցվող ծառայություններին չվերաբերող հարցեր կամ մտքեր, համեմատականներ ՀՀ տարածքում գործող այլ բանկերի հետ, ինչպես նաև իմաստ չարտահայտող տառաթվային նիշեր կամ արտահայտություններ,

7.3.4.2. անբարո կամ անձնական բնույթի վիրավորական արտահայտություններ, Բանկի գործունեությանը և ներքին գործընթացներին վերաբերող հարցեր, որոնք չեն առնչվում Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններին, Բանկի և հաճախորդի միջև փոխհարաբերություններին: Ընդ որում, սույն ենթակետում նշված դեպքերում հաղորդագրության մասին տեղեկացվում է Ներքին աուդիտի ղեկավարը և (կամ) Անվտանգության դեպարտամենտի տնօրենը:

7.3.5. Ինտերնետային կայքի միջոցով ստացված հաղորդագրությունների կառավարումն իրականացվում է՝ համաձայն սույն ընթացակարգի 7.4 գլխով սահմանված՝ էլեկտրոնային եղանակով ստացված գրությունների կառավարման կարգով և ժամկետներում:

7.3.6. Բանկային գաղտնիքի մասով տվյալների փոխանցման անհրաժեշտության դեպքում պատասխան գրությունն ուղարկվում է «Գործառնական օր» համակարգում գրանցված հաղորդակցման հասցեով:

#### **7.4. Փոստով և էլեկտրոնային փոստով ստացված նամակների ուսումնասիրումը**

7.4.1. Բանկի փոստով և էլեկտրոնային փոստով ստացված այնպիսի գրությունները (նամակները), որոնք իրենց բնույթով կարծիք են, ուսումնասիրվում են ՈԿՄՎ-ի կողմից:


7.4.2. ԳԿԲ-ն սույն գլխի 7.4.1 կետում նշված և փոստով կամ առձեռն ստացված նամակները սահմանված կարգով գրանցելուց հետո նույն օրվա ընթացքում փոխանցում է ՈԿՄՎ՝ ուսումնասիրման:

7.4.3. Բանկի կորպորատիվ էլեկտրոնային փոստի ցանկացած հասցեին ուղարկված՝ սույն գլխի 7.4.1 կետում նշված բնույթի նամակները վերահասցեավորվում են ԳԿԲ-ի էլեկտրոնային փոստի հասցեին, որն էլ սույն գլխի 7.4.2 նշված կարգով նամակին տալիս է համապատասխան ընթացք:

7.4.4. Նամակների ուսումնասիրման ընթացքում լրացուցիչ տվյալների անհրաժեշտության դեպքում ՈԿՄՎ-ի պետի կողմից ծառայողական գրություն է ներկայացվում Բանկի շահագրգիռ ստորաբաժանման (ստորաբաժանումների) ղեկավարին (ղեկավարներին)՝ ներկայացված նամակին հիմնավոր պատասխան տրամադրելու համար անհրաժեշտ տեղեկատվությունը 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում ներկայացնելու համար: Եթե անհրաժեշտ տեղեկատվությունը օբյեկտիվ պատճառներով հնարավոր չէ ներկայացնել նշված ժամկետում, ապա ժամկետը կարող է երկարաձգվել՝ համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավարի կողմից ՈԿՄՎ-ի պետին ուղղված ծառայողական գրության հիման վրա, սակայն ոչ ավել, քան 3 աշխատանքային օրով: Ժամկետի երկարաձգման դեպքում հաճախորդը էլեկտրոնային փոստի կամ հեռախոսի միջոցով տեղեկացվում է պատասխան ներկայացնելու ժամկետի փոփոխման և նոր ժամկետի մասին: Թղթային եղանակով ներկայացրած այն նամակները, որոնք բացի հետադարձ կապի փոստային հասցեից չունեն նշում հեռախոսահամարի կամ էլեկտրոնային փոստի հասցեի վերաբերյալ, ապա ուսումնասիրման ժամկետի երկարաձգման դեպքում հաճախորդը չի տեղեկացվում:

7.4.5. Ուսումնասիրության արդյունքներն ամփոփվում են անհրաժեշտ տվյալները ստանալուց հետո 3 աշխատանքային օրվա, որից հետո ՈՊ-ն պատրաստում է նամակի պատասխանը և, ՈԿՄՎ-ի պետի համաձայնությամբ էլեկտրոնային եղանակով ներկայացնում Վարչության նախագահի տեղակալ - Գործառնական տնօրենի հաստատմանը: Վերջինիս հաստատունից հետո՝

7.4.5.1. եթե նամակը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով, կամ ներկայացված է թղթային եղանակով, որում նշված է հետադարձ կապի էլեկտրոնային փոստի հասցե, ապա «quality@ashib.am» էլեկտրոնային հասցեից այն ուղարկում է հաճախորդին, բացառությամբ սույն ընթացակարգի 7.3.6 կետով սահմանված դեպքերի,

	PR 610.53-01-01	Էջ 5 / 8
	<b>Հաճախորդների բողոքների և առաջարկությունների կառավարման ընթացակարգ</b>	Խմբագրություն՝ 01
		Ուժի մեջ է՝ 19.04.2013թ.

7.4.5.2. թղթային եղանակով պատասխան գրության Գործառնական տնօրենի կողմից ստորագրված տարբերակը ՈՊ-ն փոխանցում է ԳԿԲ՝ փոստային առաքումը կազմակերպելու համար:

7.4.6. Թղթային եղանակով ստացված անհասցե նամակներին պատասխան չի տրվում, իսկ բովանդակությունն ընդունվում է ի գիտություն:

7.4.7. Առաջարկություն պարունակող գրությունները ընդունվում են ի գիտություն, և ՈԿՄՎ-ն դրանք քննարկում է շահագրգիռ ստորաբաժանման հետ: Փոստով ուղարկված առաջարկություն պարունակող գրությունների մասով պատասխան չի ներկայացվում հաճախորդին:

7.4.8. Այն դեպքում, երբ էլեկտրոնային փոստով ուղարկված նամակները, ելնելով բովանդակությունից, պատասխան չեն պահանջում, հաճախորդին ուղարկվում է այնպիսի տեքստով պատասխան, որը կենթադրի, որ նամակն ուղարկած հաճախորդի բարձրագրած հարցը կամ կարծիքը արժանացել է Բանկի ուշադրությանը:

7.4.9. Եթե նամակները ենթադրում են ուղղիչ, կանխարգելիչ որոշակի միջոցառումներ, ապա դրանք վերցվում են հաշվառման և ներառվում են Բանկի վարչությանը ներկայացվող սույն ընթացակարգով նախատեսված ամփոփման հաշվետվության մեջ: Հրատապ խնդիրների դեպքում Վարչության նախագահի տեղակալ - Գործառնական տնօրենի կողմից զեկուցագիր է ներկայացվում Վարչության նախագահին՝ համապատասխան ստորաբաժանումներին թերությունները վերացնելուն ուղղված միջոցառումներ իրականացնելու համար:

7.4.10. Փոստով, էլեկտրոնային փոստով կամ առձեռն ներկայացրած նամակների ուսումնասիրման և պատասխան ներկայացնելու գործընթացը չի գերազանցում 8 աշխատանքային օրը, իսկ ուսումնասիրման ժամկետի երկարաձգման դեպքում գումարվում են նաև երկարաձգված օրերը:

## **7.5. Առձեռն՝ թղթային եղանակով ստացված նամակների ուսումնասիրումը**

7.5.1. Առձեռն (թղթային եղանակով տրամադրվող) նամակները հաճախորդները ներկայացնում են Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ կամ գլխամասային գրասենյակ:

7.5.2. Նամակներն ընդունում է մասնաճյուղի (ՍՎԿ-ի) տեղեկատուն, ծանոթանում է նամակի բովանդակությանը:

7.5.3. Եթե գրությունը բողոք-պահանջ չէ (չի ենթադրում գույքային (ֆինանսական) պահանջ), ապա տեղեկատուն ընդունում է այն, սքանավորում և ուղարկում ՈԿՄՎ-ի «quality@ashib.am» հասցեով, իսկ պատճենը՝ ԳԿԲ-ին սահմանված կարգով գրանցումներ կատարելու համար:

Սույն կետի 1-ին պարբերությամբ նշված դեպքերում ԳԿԲ-ն և ՈԿՄՎ-ն հետագա գործընթացն իրականացնում են՝ առաջնորդվելով սույն ընթացակարգի 7.4 գլխով:


7.5.4. Եթե գրությունը բողոք-պահանջ է (ենթադրում է գույքային (ֆինանսական) պահանջ), ապա տեղեկատուն առաջնորդվում է սույն ընթացակարգի 7.6 գլխով:

## **7.6. Գույքային պահանջ պարունակող բողոք-պահանջների ուսումնասիրումը**

### **7.6.1. Հաճախորդներին տեղեկատվության և խորհրդատվության տրամադրում**

7.6.1.1. Բանկում բողոք-պահանջ ներկայացնելու կարգի և բողոք-պահանջի հետագա ընթացքի վերաբերյալ հաճախորդները տեղեկատվություն են ստանում Բանկի ինտերնետային կայքից, ինչպես նաև Բանկ այցելելով:

7.6.1.2. Բանկի սպասարկման սրահները կահավորված են տեղեկատվական վահանակներով, որտեղ փակցված են «Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը» (LI 53-01-01-01), «Բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը» (LI 53-01-01-02) և «Բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձևը» (FO 53-01-01-01): Հաճախորդներին իրենց կողմից բողոք-պահանջ ներկայացնելու կարգի և դրա հետագա ընթացքի վերաբերյալ ամբողջական տեղեկատվություն է տրամադրում տեղեկատուն:

	PR 610.53-01-01	Էջ 6 / 8
	<b>Հաճախորդների բողոքների և առաջարկությունների կառավարման ընթացակարգ</b>	Խմբագրություն՝ 01
		Ուժի մեջ է՝ 19.04.2013թ.

7.6.1.3. Հաճախորդներն իրենց բողոք-պահանջները ներկայացնում են Բանկի ցանկացած մասնաճյուղ կամ Բանկի գլխամասային գրասենյակ՝ անկախ նրանից, թե բողոք-պահանջը Բանկի որ մասնաճյուղի (ՀՍՎ-ի) սպասարկման արդյունքում է առաջացել:

7.6.1.4. Բանկին դժգոհություն ներկայացնելու նպատակով Բանկ այցելած հաճախորդին նշված գործընթացի վերաբերյալ տեղեկատվություն տրամադրելիս տեղեկատուն հաճախորդից ճշտում է վերջինիս դժգոհության էությունը: Եթե հաճախորդի բողոքը (դժգոհությունը) ենթադրում է նաև գույքային (ֆինանսական) պահանջ, ապա տեղեկատուն առաջնորդվում է սույն գլխով սահմանված պահանջներով: Գույքային պահանջ չներկայացվելու դեպքում տեղեկատուն ղեկավարվում է հաճախորդների կողմից Բանկին ներկայացվող՝ գույքային պահանջ չպարունակող կարծիքների (դժգոհությունների, բողոքների և այլն) արձագանքման՝ սույն ընթացակարգի մյուս գլուխներով:

**7.6.2. Բողոք-պահանջի ներկայացումն ու ընդունումը**

7.6.2.1. Եթե տեղեկատուի կողմից տեղեկատվության և խորհրդատվության տրամադրման արդյունքում հաճախորդը ցանկանում է Բանկին ներկայացնել բողոք-պահանջ, ապա տեղեկատուն հաճախորդին օգնում է լրացնել «Հաճախորդի բողոք-պահանջի լրացման թերթիկի ձևը» (FO 53-01-01-01):

7.6.2.2. Հաճախորդի կողմից թերթիկը (FO 53-01-01-01) լրացվելուց հետո այն ստուգվում է տեղեկատուի կողմից, թերթիկի (FO 53-01-01-01)՝ իրեն հատկացված մասում լրացնում է համապատասխան դաշտերը, պատճենահանում է, պատճենի վրա դնում է դրոշմակնիքը և պատճենը տրամադրում է հաճախորդին:

7.6.2.3. Եթե հաճախորդը Բանկ է ներկայացնում արդեն լրացված գրություն (Բանկի սահմանված ձևից տարբերվող), ապա տեղեկատուն ստուգում է ներկայացված գրության մեջ նշված պարտադիր վավերապայմանները. այն է՝ դիմողի անունը, ազգանունը, բնակության (հաղորդակցման) հասցեն, հեռախոսահամարը, պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը), գույքային պահանջի չափը, ստորագրությունը և բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը (տվյալ օրվա ամսաթիվը): Տեղեկատուն ընդունում է բողոք-պահանջը՝ տեսանելի հատվածում նշելով բողոք-պահանջի կողը, լրացնում է սույն կետի 7.6.2.2 ենթակետով նախատեսված՝ իր կողմից լրացման ենթակա տեղեկությունները, պատճենահանում այն և պատճենը տրամադրում է հաճախորդին:

7.6.2.4. Բողոք-պահանջը ստանալուց հետո տեղեկատուն լուսապատճենահանում (սքանավորում) է այն և էլեկտրոնային եղանակով և ուղարկում է ՈԿՄՎ՝ «quality@ashib.am» հասցեով, իսկ պատճենը՝ ԳԿԲ, սահմանված կարգով «ASKID» համակարգում հանձնարարական ձևավորելու համար: Լուսապատճենահանող սարքի բացակայության դեպքում տեղեկատուն բողոք-պահանջը (FO 53-01-01-01) մուտքագրում է համակարգիչ և այն ուղարկում է նշված ստորաբաժանումներ:


7.6.2.5. Մասնաճյուղում (ՀՍՎ-ում) Հաճախորդների բողոք-պահանջների բնօրինակները պահվում են դրանց համար նախատեսված թղթապանակում:

**7.6.3. Հաճախորդների բողոք-պահանջի ուսումնասիրումը**

7.6.3.1. Բողոք-պահանջների ուսումնասիրման գործընթացն ապահովում է Որակի կառավարման և մեթոդաբանության վարչությունը:

7.6.3.2. Բողոք-պահանջն ստանալու վերաբերյալ գրություն ստանալուց հետո՝ ԳԿԲ-ն սահմանված կարգով հանձնարարական է ձևավորում ՈԿՄՎ-ի վրա 8 աշխատանքային օրվա ընթացքում գրության վերաբերյալ հիմնավոր պատասխան տրամադրելու վերաբերյալ, եթե այլ բան նախատեսված չէ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով:

7.6.4. Բողոք-պահանջների ուսումնասիրման ընթացքում լրացուցիչ տվյալների անհրաժեշտության դեպքում ՈԿՄՎ-ի պետի կողմից ծառայողական գրություն է ներկայացվում Բանկի շահագրգիռ ստորաբաժանման (ստորաբաժանումների) ղեկավարին (ղեկավարներին)՝

	<b>PR 610.53-01-01</b>	Էջ 7 / 8
	<b>Հաճախորդների բողոքների և առաջարկությունների կառավարման ընթացակարգ</b>	<b>Խմբագրություն՝ 01</b>
		<b>Ուժի մեջ է՝ 19.04.2013թ.</b>

ներկայացված նամակին հիմնավոր պատասխան տրամադրելու համար անհրաժեշտ տեղեկատվությունը 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում ներկայացնելու համար:

7.6.4.1. անհրաժեշտ տվյալները ստանալուց հետո ՈՊ-ն 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում ամփոփում է շահագրգիռ ստորաբաժանումներից ստացված տեղեկատվությունը, կազմում է ուսումնասիրության ամփոփ նկարագիրը, որտեղ նշվում են բողոք-պահանջի բնույթը, պարզաբանումները, պատճառները, մեղավոր անձինք (առկայության դեպքում), ուղղիչ, կանխարգելիչ գործողությունների վերաբերյալ առաջարկությունները և անհրաժեշտ այլ տեղեկատվություն:

7.6.4.2. ամփոփված տեղեկատվության հիման վրա ՈՊ-ն պատրաստում է հաճախորդին ուղղվող հիմնավոր պատասխան նամակ և ՈԿՄՎ-ի պետի անունից այն ներկայացվում է համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավար(ներ)ի և Իրավաբանական վարչության պետի նշագրման՝ թղթային կամ էլեկտրոնային եղանակով:

7.6.4.3. համապատասխան ստորաբաժանման ղեկավար(ներ)ը, Իրավաբանական վարչության պետը նշագրումը կատարում են 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

7.6.4.4. հաճախորդին ուղղվող պատասխան նամակն արտահայտում է Բանկի հստակ որոշումը Հաճախորդի բողոք-պահանջը բավարարելու, մասնակի բավարարելու կամ մերժելու մասին, պարունակում է Բանկի որոշման պատճառաբանությունը, ՈՊ-ի տվյալները (անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե), ինչպես նաև տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի.

ա) քննության արդյունքների վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել նշված անձին (ՈՊ-ին),

բ) գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան, Հաշտարարին, ՀՀ կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ (եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն):

գ) գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Հաշտարարին:

7.6.4.5. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Հաճախորդին տրամադրվում է նաև վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը (LI 53-01-01-01),


7.6.4.6. պատասխան նամակը հաճախորդին է ուղարկվում փոստային կապի միջոցով՝ «Հաճախորդի բողոք-պահանջի լրացման թերթիկում» (FO 53-01-01-01) Հաճախորդի կողմից նշված հասցեով կամ տրամադրվում է առձեռն՝ Բանկի տարածքում: Առձեռն փոխանցելու դեպքում հաճախորդը նամակի ստացումը հավաստում է իր ստորագրությամբ:

#### 7.6.5. Հարաբերությունները Հաշտարարի հետ

7.6.5.1. «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի պահանջներից և սույն ընթացակարգից բխող գործընթացների հետ կապված հարաբերությունները Հաշտարարի հետ կարգավորվում է ՈԿՄՎ-ի պետի կողմից, իսկ սույն ընթացակարգի շրջանակներում վերջինիս փոխարինում է ՈՊ-ն:

7.6.5.2. Հաշտարարի կողմից Պահանջի քննության վերաբերյալ գրություն ստանալուց հետո՝ ԳԿԲ-ն սահմանված կարգով հանձնարարական է ձևավորում ՈԿՄՎ-ի վրա 12 աշխատանքային օրվա ընթացքում Պահանջի վերաբերյալ հիմնավոր պատասխան (բացատրություններ, պարզաբանումներ և (կամ) առարկություններ), իսկ Հաշտարարի կողմից պահանջվելու դեպքում՝ նաև այլ փաստաթղթեր և (կամ) տեղեկություններ տրամադրելու վերաբերյալ, եթե այլ բան նախատեսված չէ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով:

7.6.5.3. ՈՊ-ն Բանկի անունից պատրաստում է Հաշտարարին ուղղվող ամփոփ պատասխան (բացատրություններ, պարզաբանումներ և (կամ) առարկություններ)՝ առաջնորդվելով սույն

	PR 610.53-01-01	Էջ 8 / 8
	<b>Հաճախորդների բողոքների և առաջարկությունների կառավարման ընթացակարգ</b>	Խմբագրություն՝ 01
		Ուժի մեջ է՝ 19.04.2013թ.

ընթացակարգի 7.6.3 կետով՝ սահմանված ժամկետներում նախատեսելով հավելյալ մեկական օրեր: Պատրաստված նամակը Հաշտարարին է ուղարկվում փոստային կապի միջոցով:

7.6.5.4. Հաշտարարից Պահանջի քննության վերաբերյալ հրավերք ստանալու դեպքում՝ Հաշտարարի հետ հարաբերությունների համար պատասխանատուն կամ նրան փոխարինողը, իսկ անհրաժեշտության դեպքում՝ նաև շահագրգիռ ստորաբաժանման և (կամ) Իրավաբանական վարչության ներկայացուցիչը, այցելում է (են) Հաշտարարին՝ քննվող Պահանջի վերաբերյալ բանավոր բացատրություններ և (կամ) պարզաբանումներ տալու նպատակով:

**7.7. Հաճախորդների նամակների վերաբերյալ հաշվետվությունների տրամադրումը**

7.7.1. ՈՊ-ն յուրաքանչյուր նամակի գծով կատարում է համապատասխան գրանցումներ ռեեստրում (eFO 53-01-01-02):

7.7.2. Յուրաքանչյուր կիսամյակին և տարվան հաջորդող ամսվա ընթացքում ՈԿՄՎ-ն պատրաստում է նախորդ կիսամյակի (տարվա) ընթացքում սույն ընթացակարգով սահմանված եղանակներով հաճախորդների կողմից բարձրացված հարցերի, ստացված բողոք-պահանջների և դրանց մասով սույն ընթացակարգով նախատեսված աշխատանքների և խնդիրների լուծմանն ուղղված առաջարկությունների վերաբերյալ ամփոփ հաշվետվություն (FO 53-01-01-03):

7.7.3. Հաշվետվությունները ներկայացվում են Բանկի վարչությանը, իսկ պատճենը՝ ԳՌՎ-ին: