

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНО

Директорат ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"  
решение N 182 от 2021г.

Генеральный директор-Председатель Директората

И.Телегин



**ПОРЯДОК  
О ПРОЦЕССЕ ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ, РАССМОТРЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ОТВЕТОВ НА ЖАЛОБЫ, ЗАЯВЛЕНИЯ И ВОПРОСЫ КЛИЕНТОВ  
ЗАО "БАНК ВТБ (АРМЕНИЯ)"**

**(НОВАЯ РЕДАКЦИЯ)**

**ЕРЕВАН**

## ГЛАВА 1

### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Порядок о процессе приема, регистрации, рассмотрения и предоставления ответов на жалобы, заявления и вопросы клиентов (далее - Порядок) является внутренним правовым актом ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" (далее - Банк), которым регулируются отношения, связанные с приемом, регистрацией, рассмотрением и предоставлением ответов Банком на жалобы, заявления и вопросы, полученные Банком посредством любого средства связи (вручения в Банке, почтой, через Интернет/социальные сайты Банка, через Контактный центр).
2. Согласно процедуре, описанной в 3-ей главе настоящего Порядка, поданная Банку письменная Жалоба/Заявление подлежит обязательному приему, регистрации, рассмотрению и представлению на нее ответа. Банк, при изучении Жалобы/Заявления Клиента, основывается на факте ее всестороннего и полного изучения, обоснованности (раскрытия фактических обстоятельств, соответствия предмету Жалобы/Заявления) и правомерности (соответствия нормам законодательства РА).
3. Условным владельцем настоящего Порядка и бизнес-процесса, описанного в настоящем Порядке, является Претензионный центр. Ответственными за обеспечение процесса, являются вовлеченные в Порядок Банка территориальные и структурные подразделения.
4. Описанные в настоящей Процедуре положения подлежат обязательному исполнению сотрудниками всех территориальных (филиалы) и структурных подразделений Банка (Головного офиса).
5. Настоящий Порядок разработан Банком в соответствии с требованиями закона РА о Примирителе финансовой системы, Положения 8/04 "Минимальные условия, предъявляемые к внутренним правовым актам и принципы, регулирующие процесс рассмотрения жалоб клиентов", утвержденного решением Совета Центрального банка РА N225-Н от 28.07.2009г., других нормативных актов РА и внутренних правовых актов Банка.

## ГЛАВА 2

### ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

6. В настоящем Порядке используются следующие основные понятия и аббревиатуры:

- 1) **Жалоба** – поданная клиентом жалоба, в соответствии с установленной настоящим Порядком форме заявки (Приложение 1) или полученная согласно пункту 11 настоящего Порядка, связанная с оказанными Банком услугами и содержащая имущественное требование (требование, имеющее материальное содержание и выражающееся в денежной форме, вытекающее из правоотношений Банка и клиента). Она должна как минимум содержать следующие обязательные реквизиты: фамилию и имя Клиента, контактные данные, адрес местожительства, подпись, в случае представителя Клиента – данные представителя, наличие доверенности, выданной в порядке, предусмотренном ГК РА, а также описание Жалобы и в качестве дополнительного условия – данные удостоверяющего личность документа или электронную почту. Форма Жалобы, поданная представителями юридических лиц и/или ИП в соответствии с установленной настоящим Порядком форме заявки, как минимум должна содержать следующие обязательные реквизиты: наименование юридического лица и/или ИП, средства обратной связи, данные представителя, подпись, при необходимости – наличие доверенности, выданной в порядке, предусмотренном ГК РА, идентификационный номер налогоплательщика (ИНН), а также описание Жалобы и в качестве дополнительного условия – данные удостоверяющего личность документа или электронную почту. Банк обязан рассмотреть Жалобу-требование Клиента, если она предъявлена в течение одного года, начиная с момента, когда клиент узнал или мог узнать о нарушении своего права;
- 2) **ПЦ** – Претензионный центр, находящийся в составе Управления по обслуживанию клиентов Банка;
- 3) **Заявление** – представленное Клиентом или представителем юридического лица Банку заявление, вытекающее из его законных интересов, с целью получения интересующих его сведений, а также относительно допущенных Банком ошибок/недочетов, в процессе осуществления им банковской деятельности (Форма заявки – приложение 1.1), которое не содержит имущественного требования.
- 4) **ГО** – Головной офис Банка;

- 5) **Электронный журнал** – электронный файл, содержащий информацию о приеме, регистрации, рассмотрении и представлении ответов на полученные от Клиентов Жалобы и/или Заявления (Приложение 6), в котором хранятся Жалобы 3-х летней давности;
- 6) **Система** – действующая в Банке система электронного документооборота;
- 7) **ЮУ** – Юридическое управление;
- 8) **Клиент** – физическое лицо – резидент или нерезидент РА, представитель юридического лица и/или являющееся физическим лицом ИП– резидент или нерезидент РА, обладающие компетенцией на ведение счета, подтвержденного картой с образом подписи и пользующиеся оказываемыми Банком услугами или обратившиеся за использованием ими;
- 9) **Запрос** – запрос, представленный Клиентом посредством Интернет сайта Банка или иными средствами связи относительно получения общей информации по условиям и тарифам на действующие в Банке продукты и оказываемые услуги;
- 10) **ДРРБ** – Департамент развития розничного бизнеса;
- 11) **ДРКБ** - Департамент развития корпоративного бизнеса;
- 12) **Ящик для писем** – установленный на видном и доступном для Клиента месте в залах обслуживания филиалов Банка и ГО ящик со специальной пометкой, предназначенный для писем Клиента, в том числе для заполненных заявок на письма Жалоб/Заявлений.
- 13) **Ответственный сотрудник:**
  - 1) **Ответственный сотрудник ПЦ** – сотрудник Претензионного центра, ответственный за действия, указанные в 4-ой Главе Порядка;
  - 2) **Ответственный сотрудник Филиала** – сотрудник филиала, ответственный за следующее:
    - а) предоставляет представившему Заявление Клиенту первичную информацию, в рамках своей компетенции пытается предпринять все возможные меры для разрешения/урегулирования представленной в Заявлении проблемы, если Клиент не удовлетворен устным разъяснением и/или урегулированием проблемы и желает представить письменную Жалобу и/или Заявление, то он обязан:
      - І. ознакомить Клиента с порядком заполнения заявки на Жалобу и/или Заявление;

- II. указать местоположение Ящика для писем;
- III. в рамках своей компетенции ответить на интересующие Клиента вопросы;
- IV. принять Жалобу/Заявление от Клиента (Приложение 1, 1.1, в случае Жалобы предоставить Клиенту расписку (Приложение 1, отделена от жалобы пунктиром));

б) скан-копию полученной Жалобы/Заявления вместе с распиской по MS OutLook незамедлительно, однако не позднее завершения дня получения, отправляет ответственному сотруднику ПЦ. Оригиналы Жалоб (копий расписок) и/или Заявлений необходимо первой же инкассацией отправить в ПЦ, предварительно зарегистрировав их в электронном журнале;

в) 1-3 раза в день (по мере необходимости) обеспечивает процесс забора Жалоб/Заявлений из ящика Жалоб филиала и отправки ответственному сотруднику ПЦ.

3) **Ответственный сотрудник Аппарата** – сотрудник Аппарата, кто ответственен за:

а) прием Жалоб/Заявлений, брошенных в Ящик для писем, их регистрацию в Системе и отставку ответственному сотруднику ПЦ;

б) прием Жалоб/Заявлений Клиента, отправленных на электронный адрес Банка [headoffice@vtb.am](mailto:headoffice@vtb.am);

в) незамедлительную отставку ответственному сотруднику ПЦ Жалоб/Заявлений, отправленных на электронный адрес Банка [headoffice@vtb.am](mailto:headoffice@vtb.am), (в случае Жалобы процесс осуществляется согласно пункту 14 настоящего Порядка).

В случае, когда поданная Клиентом в Банк Жалоба и/или Заявление касается Управления по работе с проблемными активами розничного бизнеса (далее - УРПАРБ) и/или находится на этапе распоряжения последним (или Клиент представляет Жалобу и/или Заявление сразу ответственным сотрудникам УРПАРБ), ответственный сотрудник Аппарата по Системе сразу перенаправляет Жалобу и/или Заявление ответственным сотрудникам УРПАРБ. Жалобе и/или Заявлению дается ход со стороны УРПАРБ, а изучение Жалобы и/или Заявления осуществляется согласно подпунктам 4-8 пункта 20 настоящего Порядка, с соблюдением примерной формы ответа на Жалобу и/или Заявление (Приложение 5). В случае, когда Жалоба/Заявление Клиента содержит также

вопрос/проблему, не относящий к компетенции УРПАРБ, ответ составляется Ответственным сотрудником ПЦ, с включением информации, предоставленной со стороны УРПАРБ;

- 4) **Контактный центр** - Контактный центр Банка, занимающийся дистанционным обслуживанием клиентов;
- 5) **Ответственный сотрудник Контактного центра** – сотрудник Контактного центра Банка, кто посредством телефонного звонка уведомляет Клиента, изъявившего желание подать Жалобу, что содержащая имущественное требование Жалоба должна быть подана письменно, согласно положениям подпункта 1 пункта 6 и пункта 10 настоящего Порядка, а в случае неимущественного требования необходимо направить Жалобу на официальный электронный адрес Банка или выслать в соответствии с требованиями положений пункта 10-го;
- 6) **Ответственный сотрудник УПК** – сотрудник Управления пластиковых карт, ответственный за дачу хода поданной Клиентом Жалобе/Заявлению, связанной с пластиковыми картами, согласно требованиям Главы 4-ой настоящего Порядка.
- 7) **Ответственный сотрудник УРПАРБ** – сотрудник Управления по работе с проблемными активами Розничного бизнеса, ответственный за:
  - а) дачу хода поданной Клиентом Жалобе и/или Заявлению, возникшей в рамках работы с проблемными активами в Банке (просроченные кредиты, дебиторские задолженности);
  - б) прием от ответственного сотрудника Аппарата банка Жалобы/Заявления, касающейся Управления по работе с проблемными активами Розничного бизнеса и ее регистрацию в электронном журнале;
  - в) обеспечение процесса изучения Жалобы/Заявления, согласно подпунктам 4-8 пункта 20 настоящего Порядка, с соблюдением примерной формы ответа на Жалобу и/или Заявление. (Приложение 5).
- 8) **ОСПБ** –Отдел сопровождения продуктов Банка;
- 9) **УОКЗД** –Управление оформления кредитных, залоговых и документарных операций;
- 10) **MS OutLook**–электронная почтовая программа, содержащая электронные адреса сотрудников Банка, по которой отправляются и получают электронные письма.

### ГЛАВА 3

#### ПРОЦЕСС ПОДАЧИ ЖАЛОБ И/ИЛИ ЗАЯВЛЕНИЙ КЛИЕНТАМИ

7. В залах обслуживания Банка на видном и доступном для Клиента месте должен быть установлен Ящик для писем, а также на Интернет-сайте Банка и залах обслуживания, в виде отдельных листовок, на видном месте, должны быть закреплены следующие документы:
  - 1) бланк "Что делать, если у Вас есть жалоба?" (Приложение 3);
  - 2) форма заявки Клиента на Жалобу (Приложение 1);
  - 3) объявление о том, что Клиент при желании может от Ответственного сотрудника затребовать настоящий Порядок и подробно ознакомиться с положениями последнего, в котором также указываются телефон КК и электронный адрес Банка (Приложение 4).
8. Любой сотрудник Банка, который получил Жалобу и/или Заявление Клиента, или которому Клиент заявил о намерении подать Жалобу и/или Заявление, предпринимает все возможные меры для урегулирования разрешения Жалобы, только в случае, если Клиент не удовлетворен устным разъяснением и решением проблемы и намеревается подать письменную жалобу, перенаправляет Клиента к Ответственному сотруднику, а также предоставляет контактные данные Ответственного сотрудника (телефон, электронный адрес и т.д.).
9. В случае, когда ведется аудиозапись разъяснения вопросов, связанных с Жалобой/Заявлением, Ответственный сотрудник предварительно уведомляет об этом Клиента.
10. Ответственный сотрудник устно уведомляет пожелавшего подать Жалобу Клиента о том, что:
  - 1) Жалоба считается поданной, если представляется в письменном виде (вручается лично, по почте, или посредством представления скан-копии по Интернету (мобильное приложение, Viber, Whatsapp, Messenger и пр.), если банк обслуживает данный дистанционный канал), включая реквизиты, установленные в пункте 6-м настоящего Порядка. Сразу по получении Жалобы посредством Интернета, однако не позднее следующего рабочего дня, тем же способом отправляет расписку в получении жалобы, в которой указывается идентифицирующая жалобу информация;
  - 2) Клиент может приобрести касающиеся рассмотрения Жалобы внутренние правила Банка, а также документы, указанные в подпунктах 1 и 2 пункта 7-го настоящего Порядка.

11. Клиент, пожелавший подать Жалобу и/или Заявление Банку может:

- 1) подать ее письмом или в виде заполненной заявки, лично представив их в Банк;
- 2) заполнить заявку на Жалобу и бросить ее в Ящик для писем;
- 3) отправить по почте на юридический адрес Банка;
- 4) загрузить с официального Интернет сайта Банка соответствующую заявку, заполнить и подписать, и отправить ее в виде письма на электронный адрес Банка или предпочтительным способом представить в Банк ее бумажный вариант;
- 5) отправить ее в виде письма на электронный адрес Банка: headoffice @vtb.am (в случае Жалобы, процесс осуществляется согласно пункту 14-ому настоящего Порядка);
- 6) отправить Запрос в разделе “Вопрос Банку” “Онлай жалоба” на Интернет-сайте Банка. В случае Жалобы процесс осуществляется согласно пункту 15-му настоящего Порядка;
- 7) обратиться в Контактный центр Банка по номеру 87-87. Сотрудник КК, в случае получения устно Жалобы и/или Заявления Клиента на рабочем месте и/или по телефону, устно представляет информацию, установленную пунктом 10, а также уведомляет о том, где Клиент может приобрести информацию, установленную пунктом 10, предложив Клиенту подойти в удобный для него филиал и представить Жалобу и/или Заявление, соответствующее требованиям, установленным подпунктами 1 и 3 пункта 6 настоящего Порядка;
- 8) отправить письмо на официальную страничку социального сайта Банка. Представленная подобным образом Жалоба и/или Заявление, подлежит быстрому реагированию - максимум в течение 1 рабочего часа со стороны ответственных сотрудников ПЦ и КК, а дальнейшая подготовка ответа совершается согласно настоящему Порядку (в случае Жалобы, процесс осуществляется согласно пункту 15 настоящего Порядка);
- 9) с согласия Клиента, жалоба может быть подана в Банк посредством Примирителя Финансовой системы. В случае получения Жалобы и отправки ответа электронным способом, Банк сразу по получении Жалобы, однако не позднее следующего рабочего дня, отправляет Клиенту на электронный адрес, указанный в полученной посредством Примирителя Финансовой системы Жалобе, или любым электронным способом посредством (Интернет-банкинг, мобильное приложение, Viber, Whatsapp, Messenger и пр.) отправляет расписку в получении Жалобы, в которой указывается

дата получения Жалобы, ее идентификационный номер, при необходимости - Приложение 3.

12. В случае отсутствия одного из обязательных реквизитов, указанных в подпункте 1 пункта 6 настоящего Порядка, Жалоба считается анонимной/неполученной и не подлежит регистрации и рассмотрению.
13. В случае приема Жалобы Ответственным сотрудником лично/личного представления в Банк, Клиенту предоставляется расписка в принятии Жалобы (Приложение 2), в которой отмечаются:
  - 1) день приема Жалобы;
  - 2) имя, фамилия сотрудника, принявшего Жалобу;
  - 3) подпись сотрудника, принявшего Жалобу;
  - 4) идентификационный номер Жалобы;
  - 5) наименование филиала/подразделения Банка, принявшего Жалобу.
14. В случае отправленной на электронный адрес Банка: [headoffice@vtb.am](mailto:headoffice@vtb.am) Жалобы, не соответствующей требованиям, установленным подпунктом 1 пункта 6 настоящего Порядка, не позднее чем на следующий рабочий день после ее получения, Ответственный сотрудник ПЦ ответным письмом отправляет форму заявки на Жалобу и уведомляет его о том, что Банк может изучить и дать ход содержащей имущественное требование Жалобе, получив письменное заявления Клиента, а также уведомляет, что заполненную и подписанную Жалобу Клиент может представить в Банк удобным для него способом (по почте, личной доставкой, по эл.почте – скан-копия). Сразу после получения отправленной Клиентом по электронному адресу Банка Жалобы, соответствующей требованиям, установленным подпунктом 1 пункта 6 настоящего Порядка, но не позднее следующего рабочего дня после получения, Ответственный сотрудник ПЦ по электронной почте, с которой была получена Жалоба, расписку, удостоверяющую факт получения Жалобы(Приложение 2), в которой указывается дата получения Жалобы, ее идентификационный номер и прилагается Приложение 3.
15. В случае получения устной Жалобы или посредством Интернет-сайта Банка: [www.vtb.am](http://www.vtb.am), официальной странички социального сайта или посредством иных электронных средств связи или Контактного центра, любой сотрудник, связанный с обслуживанием клиентов Банка, должен перенаправить Клиента к Ответственному сотруднику, которым Клиенту сообщается о процессе принятия Жалобы и предусловиях,

предусмотренных пунктами 10 и 11 настоящего Порядка, а также об информации, установленной подпунктом 1 пункта 6 настоящего Порядка.

16. В случае, когда поданный Клиентом запрос, соответствует требованиям Жалобы, установленным подпунктом 1 пункта 6 настоящего Порядка, Банк ее рассматривает в качестве "Жалобы" независимо от наименования запроса (заявление, требование, жалоба и т.д.) или отсутствия наименования и формы, и дает окончательный ответ, согласно положениям настоящего Порядка.
17. В случае, когда Жалоба подана представителем Клиента, уполномоченным лицом (адвокатом или доверенным лицом), то в данных случаях доверенность должна быть удостоверена нотариусом, консулом или лицами, предусмотренными положениями пункта 3 статьи 321 Гражданского кодекса РА и содержать четкое описание действий, связанных с обращением в Банк, подачей Жалобы и связанными с этими действиями.
18. После получения каждой Жалобы/Заявления, согласно настоящему Порядку, Ответственный сотрудник регистрирует ее в электронном журнале Жалоб (Приложение 6).
19. Моментом получения Жалобы, поданной Клиентом посредством любого средства связи, считается день получения Жалобы в Банке и ее регистрации в Системе.

#### **ГЛАВА 4**

##### **ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ/ЗАЯВЛЕНИЙ КЛИЕНТОВ**

20. Банк обязан рассмотреть Жалобу Клиента, если она подана в течение одного года с того момента, когда Клиент узнал или мог узнать о нарушении своего права.
21. **Процесс рассмотрения Жалоб и/или Заявлений осуществляется следующим образом:**
  - 1) полученная в филиале Жалоба/Заявление принимается ответственным сотрудником филиала и отправляется в ПЦ согласно пункту 2 подпункта 12 пункта 6 настоящего Порядка;
  - 2) в случае, когда для подготовки ответа на Жалобу и/или Заявление необходимы копии документов, ответственный сотрудник филиала отвечает на запрос, направленный из ПЦ по MS Outlook в течение 2 рабочих дней, прилагая копии необходимых документов, а также, при необходимости, представляя в письме разъяснения на выдвинутые со стороны ПЦ вопросы;

- 3) в случае, когда в связанном с Жалобой и/или Заявлением вышеупомянутом разъяснении указывается на ошибку/халатность сотрудника, необходимо приложить к электронному письму скан-копию объяснительной сотрудника;
- 4) полученная в ПЦ (или иного подразделения) Жалоба и/или Заявление изучается в течение 2 рабочих дней с момента ее получения. В процессе изучения, для подготовки ответа на Жалобу и/или Заявление, сотрудник ПЦ направляет запрос в ДРКБ, для установления подробностей. Ответ на Жалобу и/или Заявление согласовывается со стороны ЮУ или другого подразделения в течение 2 рабочих дней с момента получения от ПЦ, при этом в ЮУ или другое подразделение представляется также перечень документов необходимых для изучения Жалобы, в том числе документы, заключенные с Клиентом, платежные документы и другие обосновывающие документы. Ответы на жалобы, содержащие правовые вопросы, подлежат обязательному согласованию с ЮУ. Согласованию с ЮУ не подлежат ответы на жалобы, связанные с возмещением убытков, возникших в результате технической ошибки или ошибки сотрудника, также из-за системных проблем, по урегулированию которых было выдано заключение со стороны ЮУ. В процессе составления ответов на любые Жалобы со стороны ПЦ при необходимости возможно направление запроса на электронный адрес [LegalPost@vtb.am](mailto:LegalPost@vtb.am) для разъяснения правовых вопросов, связанных с Жалобой;
- 5) в случае представления со стороны согласовывающего подразделения требования на дополнительные сведения, необходимые документы предоставляются со стороны ПЦ (или иного подразделения) в течение 2 рабочих дней, после чего окончательное согласование осуществляется в течение 2 рабочих дней, после чего окончательное согласование осуществляется в течение 2 рабочих дней по получении дополнительных документов;
- 6) в случае, если в результате осуществления изучения Жалобы и/или Заявления со стороны ответственного сотрудника ПЦ (или иного подразделения) необходимо произвести корректировку суммы/ее возврат или корректировку кредитной истории, то со стороны ПЦ (или иного подразделения) составляется докладная относительно корректировки суммы/ ее возврата или корректировки кредитной истории, либо посредством электронного письма в соответствующий отдел направляется запрос без составления докладной. Предварительная докладная согласовывается начальником Управления по обслуживанию клиентов (при наличии доверенности

уполномоченным лицом) (или руководителем иного подразделения) и при необходимости с начальником ЮУ (при наличии электронной подписи может также использоваться электронная подпись), за исключением случаев, отмеченных в подпункте 4 пункта 20 данного Порядка. Затем сотрудник ПЦ (или иного подразделения) отправляет подписанную/согласованную докладную (в случае подписания докладной электронной подписью - в электронном виде) по Системе в соответствующее подразделение (в зависимости от вида выявленной ошибки в УОКЗДО, ОСБП и другие подразделения) для внесения в АБС соответствующих исправлений (внесение исправлений осуществляется в течение максимум 2 рабочих дней с момента получения докладной и посредством Outlook или Системы и с направлением уведомления сотруднику ПЦ (или иного подразделения) о выполнении), после чего осуществляет процесс предоставления ответа, согласно настоящему Порядку;

- 7) Жалоба изучается, рассматривается со стороны ПЦ (или иного подразделения) и ответ подготавливается и отправляется не позднее 10-го рабочего дня, а в случае Заявления - не позднее 20-го рабочего дня с момента поступления Жалобы в Банк;
- 8) Ответственный сотрудник ПЦ (или иного подразделения) вносит в Систему скан-копии ответов на Жалобу и/или Заявление и соответствующие основания, посредством чего они отправляются ответственному сотруднику Аппарата. Оригинал ответа на Жалобу и/о;о Заявление также передается ответственному сотруднику Аппарата для отправки почтой Клиенту (для передачи ответа на Жалобу и/или Заявление Клиенту посредством филиала, оригинал ответа отправляется в филиал с инкассацией, с направлением уведомления об отправке по Outlook и прилагая скан-копии Жалобы и/или Заявления и ответа на Жалобу и/или Заявление, а для предоставления ответа на Жалобу и/или Заявление Клиента по электронному адресу ответственный сотрудник ПЦ посредством электронного адреса: [ClaimCenter@vtb.am](mailto:ClaimCenter@vtb.am) отправляет его на электронный адрес, указанный в Жалобе и/или Заявлении), а также во всех случаях в копию уведомления ставится эл.адрес сотрудника Службы контроля.

## **22. Процесс рассмотрения полученной почтой Жалобы и/или Заявления осуществляется следующим образом:**

- 1) Ответственный сотрудник Аппарата принимает Жалобу и/или Заявление Клиента и отправляет ее в ПЦ согласно пункту 3 подпункта 12 пункта 6 настоящего Порядка;

- 2) изучение Жалобы/Заявления осуществляется согласно требованиям подпунктов 4-8 пункта 20 настоящего Порядка.
23. **Процесс рассмотрения Жалобы и/или Заявления, полученной электронным письмом (со странички “Вопрос Банку” на официальном Интернет-сайте Банка и по электронному адресу: [headoffice@vtb.am](mailto:headoffice@vtb.am)), осуществляется следующим образом:**  
ход Жалобе и/или Заявлению дается согласно абзацам “б” и “в” пункта 3 подпункта 12 пункта 6 настоящего Порядка. А изучение Жалобы и/или Заявления осуществляется согласно требованиям подпунктов 4-8 пункта 20 настоящего Порядка.
24. **Процесс рассмотрения Жалобы/Заявления, полученной посредством Контактного центра, осуществляется следующим образом:**  
ход Жалобе и/или Заявлению дается согласно требованиям пункта 4 подпункта 12 пункта 6 настоящего Порядка, а также пункта 15 настоящего Порядка. А изучение Жалобы и/или Заявления осуществляется согласно требованиям подпунктов 4-8 пункта 20 настоящего Порядка.
25. **Процесс рассмотрения Жалобы и/или Заявления, касающейся сделок, связанных с пластиковыми картами, осуществляется следующим образом:**
- 1) заявления, касающиеся сделок, связанных с пластиковыми картами, выгружаются из Автоматической банковской системы (далее – АБС) в форме заявления по обжалованию сделки с данными соответствующего Клиента, выдачей Клиенту расписки относительно принятия заявления по обжалованию сделки (приложено к заявке по обжалованию сделки);
  - 2) скан-копия заполненного и подписанного Клиентом Заявления сразу же отправляется филиалом по MS OutLook или Системе ответственному сотруднику ПЦ (оригинал заявления первой же инкассацией отправляется в ПЦ, предварительно зарегистрировав его в электронном журнале);
  - 3) ответственный сотрудник ПЦ вносит скан-копию заявления в Систему и отправляет на исполнение ответственному сотруднику УПК, который изучает заявление и в течение 5 рабочих дней представляется по Системе заключение;
  - 4) ответственный сотрудник ПЦ после получения заключения ответственного сотрудника УПК относительно Заявления подготавливает ответ. При этом:
    - а) если по заключению УПК возврата суммы не требуется, то ответственный сотрудник ПЦ подготавливает и отправляет ответ;

б) если по заключению УПК требуется перевод суммы на карточный счет, то ответственный сотрудник УПК направляет сотруднику ОСБП посредством Системы соответствующую информацию о корректировке суммы (в Системе должны значиться код Клиента в АБС, ФИО, номер карты, очередной номер Банкомата, размер суммы, переводимой на карточный счет)

в) ответственный сотрудник ПЦ, после получения посредством Системы уведомления из ОСБП, подготавливает и отправляет ответ, согласно подпункту 8 пункта 20 настоящего Порядка.

26. Жалоба изучается, рассматривается со стороны ПЦ, подготавливается и направляется ответ не позднее 10-го рабочего дня после поступления Жалобы в Банк, за исключением жалоб, изучаемых международными платежными системами, ответ на которые предоставляется в срок до 90 дней, а в случае дел, рассматриваемых в арбитраже, процесс может длиться до 180 дней. Ответственный сотрудник ПЦ вправе в процессе рассмотрения Жалобы с целью правомерного решения вопроса, вправе истребовать с Клиента необходимые дополнительные документы (за исключением документов, указанных в пункте 26 настоящего Порядка), с указанием причину их истребования и конечные сроки представления. В случае непредставления дополнительных документов, ответственный сотрудник ПЦ вправе рассмотреть Жалобу без требуемых дополнительных документов или направить Клиенту обоснованный отказ в рассмотрении Жалобы на основании того обстоятельства, что от наличия данных документов зависит изучение вопроса.

27. Банк при получении или в течение рассмотрения Жалобы не может требовать от Клиента документов, которые:

- 1) не необходимы для обоснования Жалобы или наличия, или отсутствия заложенных в ее основание обстоятельств или для идентификации Клиента;
- 2) стали доступными Банку в ходе оказания услуг данному Клиенту и согласно письменному подтверждению Клиента данные, включенные в них, не изменялись.

## ГЛАВА 5

### ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ЖАЛОБЫ И/ИЛИ ЗАЯВЛЕНИЯ КЛИЕНТОВ

28. Ответ на поданную письменно Жалобу и/или Заявление Клиента составляется письменно Ответственным исполнителем ПЦ, согласно Приложению 5, печатается на официальном бланке Банка и подписывается уполномоченным лицом Генерального директора - Председателя Директората.
29. Ответ на Жалобу и/или Заявление Клиента составляется на армянском языке. По просьбе Клиента и с согласия Банка ответ может быть подготовлен также на другом языке (русском или английском).
30. Ответ на Жалобу и/или Заявление Клиента может быть предоставлен:
- 1) посредством почтовой службы (в виде заказного письма, в случае Жалобы также с обратным уведомлением) по адресу, указанному Клиентом в Жалобе и/или Заявлении;
  - 2) посредством вручения Клиенту, идентифицируя Клиента по удостоверяющему личность документу (при этом Клиент расписывается на копии ответа, сделав пометку: "Оригинал ответа получил "\_\_\_" \_\_\_\_\_.20\_\_г.", которая прилагается к пакету Жалобы и/или Заявления Клиента и хранится в ПЦ);
  - 3) устно, и если Клиент удовлетворен устным ответом, то на пакете Жалобы Клиента делается отметка: "Удовлетворен устным ответом, возражений не имеется", а также отмечается дата и ставится подпись;
  - 4) в случае уполномоченного лица Клиента – под расписку последнего, удостоверяющего факт получения, идентифицировав представителя по удостоверяющему личность документу (доверенное лицо передает копии документа, подтверждающего его полномочия (доверенность, решение и пр.) и удостоверяющего личность документа, которые прилагаются к пакету Жалобы и/или Заявления Клиента и хранятся в ПЦ);
  - 5) по желанию Клиента (в случае указания в Жалобе и/или Заявлении) - посредством отправки скан-копии ответа на эл. адрес, указанный в Жалобе и/или Заявлении;
  - 6) в случае, когда от Клиента получен Запрос, ответ на который подразумевает предоставление банковской тайны, Ответственный исполнитель ПЦ компетентен дать ответ на данный запрос в том случае, если на основании данных, представленных Клиентом, его возможно идентифицировать и тот эл. адрес, по

которому пришел Запрос, зарегистрирован в базе АБС Банка. В противном случае, Ответственный исполнитель просит Клиента подойти в удобный для него филиал, для получения информации, содержащей банковскую тайну.

Если одновременно с ответом на запрос Клиент желает получить также документ (выписку, справку и пр.), то в ответе отмечается, каким образом и откуда последний может получить требуемый им документ.

31. Письменный ответ на Жалобу должен содержать:

- 1) обоснованное решение Банка об отказе, удовлетворении или частичном удовлетворении Жалобы;
- 2) аргументацию решения, принятого Банком;
- 3) данные Ответственного исполнителя ПЦ, изучившего Жалобу и подготовившего ответ на нее (имя, фамилия и должность сотрудника, наименование подразделения, номер телефона или электронный адрес);
- 4) информацию о том, что в случае возникновения вопросов относительно результата рассмотрения Жалобы, Клиент может обратиться к Ответственному исполнителю ПЦ;
- 5) информацию о том, что Клиент вправе в случае неудовлетворения ответом Банка, для защиты своих прав обратиться в Суд, к Примирителю Финансовой системы РА (далее - Примиритель) или в ЦБ РА или Арбитражный трибунал, если имеется арбитражное соглашение;
- 6) информацию о том, что в случае неудовлетворения ответом Банка, в какие сроки Клиент вправе обратиться к Примирителю;
- 7) при необходимости, ссылку на конкретные правовые акты РА, устав Банка и иные внутренние правовые акты Банка.

32. В случае признания Банком Жалобы обоснованной, выносится соответствующее решение и/или предпринимаются соответствующие меры относительно устранения нарушения и восстановления права Клиента.

33. В случае отказа или частичного удовлетворения Жалобы, к письменному ответу должен быть приложен и представлен Клиенту бланк: "Что делать, если у Вас есть жалоба?" (Приложение 3).

34. Клиент уведомляется, что в противном случае, когда Банк обязался удовлетворить Жалобу Клиента, но не удовлетворил ее, Клиент может в порядке, установленном законом, представить требование Примирителю.

35. В случае, если Клиенту, подавшему Жалобу, в течение 10 (десяти) рабочих дней не дан окончательный ответ или Клиент не удовлетворен данным ответом, он вправе в установленном законом порядке и сроках обратиться в суд, а в случае Жалоб, содержащих имущественное требование, не превышающее 10,000,000 (десяти миллионов) драмов РА или эквивалентной суммы в инвалюте – в офис Примирителя Финансовой системы РА (далее - Примиритель), а также в Центральный банк или Арбитражный трибунал, если имеется арбитражное соглашение. В частности, в том случае, когда Клиенту, подавшему Жалобу, в течение 10 (десяти) рабочих дней не дан окончательный ответ или Клиент не удовлетворен данным ответом, он вправе в течение шести месяцев обратиться к Примирителю, начиная со дня, когда он получил окончательный ответ Банка или если не получил окончательного ответа в течение 10 (десяти) рабочих дней после подачи Жалобы.

## **ГЛАВА 6**

### **МОНИТОРИНГ ПРОЦЕССА ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ, РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ И ОТВЕТА НА НИХ**

36. Изучение и анализ Жалоб и/или Заявлений Клиентов осуществляется со стороны ПЦ ежемесячно и ежеквартально.
37. Изучение и анализ Жалоб и/или Заявлений Клиентов осуществляется посредством представления предложений по части недостатков, выявленных в результате анализа жалоб, их устранения, увеличения эффективности действующих в Банке процессов, улучшения процесса работы с жалобами или в иных целях.

## **ГЛАВА 7**

### **СОБЛЮДЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ В ОТНОШЕНИИ СВЕДЕНИЙ, СТАВШИХ ИЗВЕСТНЫМИ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ЖАЛОБ И/ИЛИ ЗАЯВЛЕНИЙ КЛИЕНТОВ**

38. Полученные сотрудниками Банка сведения, ставшие известными последним в процессе изучения Жалоб и/или Заявлений Клиентов, в т.ч. в результате запросов из других органов и организаций, считаются "конфиденциальными", согласно Порядку "О классификации, использовании и обозначении информации в ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" и могут быть обнародованы или предоставлены третьим лицам только в порядке,

установленном законодательством РА. Сотрудники Банка, не привлеченные к процессу изучения Жалоб и/или Заявлений, также считаются “третьими лицами”.

39. Имеющиеся в Жалобах и/или Заявлениях, а также в приложенных к ним документах Клиентов сведения конфиденциальными не считаются, если имеется согласие подавшего Жалобу и/или Заявление Клиента относительно обнародования конфиденциальных сведений.

## **ГЛАВА 8.**

### **ПОРЯДОК ИЗУЧЕНИЯ ОФИСОМ ПРИМИРИТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ РА ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ-ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ, ПРЕДЪЯВЛЕННЫХ В ОТНОШЕНИИ БАНКА**

40. Все поступившие в Банк заявления и/или письма, полученные из Суда РА и Примирителя адресуются Юридическому управлению и последним же дается им ход.
41. Банк обязан сотрудничать с Примирителем. Примиритель отправляет копию Жалобы Клиента в Банк, а Банк в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней после ее получения представляет Примирителю соответствующие разъяснения и документы, связанные с данной Жалобой, даже если они содержат банковскую тайну. В обстоятельствах наличия обоснованного заявления Банка решением Примирителя 14-дневный срок может быть продлен еще на 7 (семь) рабочих дней.
42. В результате изучения Жалобы Примиритель выносит решение об отказе, удовлетворении либо частичном удовлетворении Жалобы и в тот же день решение посредством почтовой службы отправляется Сторонам или вручается с нарочным.
43. При вынесении решения об удовлетворении либо частичном удовлетворении Жалобы, Примирителем устанавливаются также порядок и сроки исполнения решения Банком.
44. Решение Примирителя носит обязательный характер для сторон, если подавший Жалобу в течение 30 (тридцати) рабочих дней, безоговорочно и письменно соглашается с решением. Примиритель через 30 (тридцать) рабочих дней уведомляет Банк о наличии либо отсутствии письменного согласия Клиента, а также об обязательном характере либо отсутствии такового для сторон.
45. Ставшее обязательным для сторон решение Примирителя может быть оспорено Банком в компетентном суде посредством представления заявления о признании решения Примирителя финансовой системы недействительным, за исключением означенных в Соглашении случаев отказа от права оспаривания решений Примирителя.

46. Банк может представить в компетентный суд заявление о признании решения Примирителя недействительным в течение одного месяца по получении уведомления, предусмотренного пунктом 41 настоящего Порядка.
47. Банк обеспечивает, чтобы в заключаемых с Клиентом договорах имелись:
- 1) отметка о том, что Клиент имеет возможность подать Жалобу, вытекающую из сделки, заключаемой между Банком и Клиентом, Примирителю;
  - 2) положение о том, что Банком было заключено соглашение об отказе от права оспаривания решений Примирителя по требованиям, размер которых не превышает 250,000 (двухсот пятидесяти тысяч) драмов РА или эквивалентной суммы в инвалюте, и общая сумма сделки не превышает 500,000 (пятисот тысяч) драмов РА или эквивалентной суммы в инвалюте.

## **ГЛАВА 9**

### **ПРИЛОЖЕНИЯ**

48. Неотъемлемой частью настоящего Порядка являются следующие приложения:
- 1) Примерная форма заявки на письменную Жалобу, поданную Клиентом в Банк (Приложение 1, Приложение 1.2);
  - 2) Примерная форма заявки на письменное Заявление, поданное Клиентом в Банк (Приложение 1.1);
  - 3) Бланк "Что делать, если у Вас есть жалоба" (Приложение 3);
  - 4) Объявление, вывешенное в залах обслуживания филиалов Банка (Приложение 4);
  - 5) Примерная форма ответа на Жалобу и/или Заявление Клиента, поданных в бумажном виде (Приложение 5);
  - 6) Электронный журнал, содержащий информацию о приеме, регистрации, рассмотрении Жалоб и/или Заявлений Клиентов (Приложение 6).

## ГЛАВА 10

### ПЕРЕХОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

49. Настоящий Порядок подлежит пересмотру в порядке и в сроках, установленных законодательством РА, Центральным Банком РА и внутренними правовыми актами Банка.
50. Настоящий Порядок составлен на армянском и русском языках. В случае противоречий между армянским и русским вариантами предпочтение отдается армянскому варианту.