ՀԱՆՐԱՄԱՏՉԵԼԻ

ՀԱՎԵԼՎԱԾ

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

«ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ Տնօրինության
2023թ. հոկտեմբեր «15» N 167 որոշմամբ

Գլխավոր տնօրեն – Տնօրինության նախագահի ժ/պ
_____ Ա. Ավագյան

««ՎՏԲ-ՀԱՅԱՍՏԱՆ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ, ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ԵՎ ՀԱՐՑՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ԳՐԱՆՑՄԱՆ, ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՄԱՍԻՆ» ԿԱՐԳ

Փաստաթղթի համարը	Տարբերակի համարը	ՆԻԱ սեփականատերը	ՆԻԱ փոփոխության կարգավիճակը
10142	10	Բողոքների կենտրոն	Նոր խմբագրություն

ԵՐԵՎԱՆ

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ 3
ԳԼՈՒԽ 2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ 3
ԳԼՈՒԽ 3. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ/ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ 6
ԳԼՈՒԽ 4. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ/ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ 11
ԳԼՈՒԽ 5. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ/ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄԸ ... 16
ԳԼՈՒԽ 6. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ/ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ԳՐԱՆՑՄԱՆ, ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՄՈՆԻԹՈՐԻՆԳԸ 18
ԳԼՈՒԽ 7. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ/ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՄԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ ՀԱՅՏՆԻ ԴԱՐՁԱԾ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԳԱՂՏՆԻՈՒԹՅԱՆ ՊԱՀՊԱՆՈՒՄԸ 19
ԳԼՈՒԽ 8. ՀՀ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲԱՆԿԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՄԱՆ ԿԱՐԳԸ 19
ԳԼՈՒԽ 9. ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ 20
ԳԼՈՒԽ 10. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐԸ 21

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. ««ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ հաճախորդների բողոքների, դիմումների և հարցումների ընդունման, գրանցման, քննության և պատասխանների ներկայացման գործընթացի մասին» Կարգը (այսուհետ՝ Կարգ) հանդիսանում է «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) ներքին իրավական ակտ, որով կարգավորվում են Բանկի կողմից ցանկացած կապի միջոցով (առձեռն Բանկում, փոստով, Բանկի պաշտոնական ինտերնետային կայքի, սոցիալական ցանցերում Բանկի պաշտոնական էջերի, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կամ Կոնտակտային կենտրոնի միջոցով) ստացված բողոքների, դիմումների և հարցումների ընդունման, գրանցման, քննության և դրանց պատասխանների տրամադրման հետ կապված հարաբերությունները:
2. Բանկ ներկայացված գրավոր Բողոքը/Դիմումը ենթակա է պարտադիր ընդունման, գրանցման, քննության և արձագանքման: Բանկը, Հաճախորդի Բողոքի/Դիմումի առարկան ուսումնասիրելիս, հիմնվում է դրա բազմակողմանի և լրիվ ուսումնասիրման, հիմնավորվածության (փաստացի հանգամանքների բացահայտման, Բողոքի/Դիմումի առարկային համապատասխանության) և իրավաչափ լինելու (ՀՀ օրենսդրության նորմերին համապատասխանության) փաստի վրա:
3. Սույն Կարգը մշակվել է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքի, ՀՀ Կենտրոնական բանկի Խորհրդի 28.07.2009թ. N 225-Ն որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքները» կանոնակարգ 8/04-ի, ՀՀ այլ նորմատիվ ակտերի և Բանկի ներքին իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան:
4. Սույն Կարգում նկարագրված դրույթները ենթակա են պարտադիր կատարման Բանկի բոլոր տարածքային (մասնաճյուղերի) և Բանկի Գլխամասային գրասենյակի կառուցվածքային ստորաբաժանումների աշխատակիցների կողմից:
5. Սույն Կարգի և Կարգում նկարագրված բիզնես գործընթացի սեփականատերն է հանդիսանում Բանկի Բողոքների կենտրոնը: Գործընթացի ապահովման պատասխանատուներ են հանդիսանում Բանկի Կարգում ներգրավված տարածքային և կառուցվածքային ստորաբաժանումները:

ԳԼՈՒԽ 2. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

6. Սույն Կարգում օգտագործվում են հետևյալ հիմնական հասկացությունները և հապավումները.
   1) **ԱԲՀ** - Ավտոմատացված բանկային համակարգ,
   2) **Աշխատակազմ**- Բանկի կառուցվածքային ստորաբաժանում, որը զբաղվում է Բանկի փաստաթղթավարությամբ և գործավարությամբ,

3) **Աշխատակազմի պատասխանատու աշխատակից-** Աշխատակազմի աշխատակից, ով պատասխանատու է Նամակների արկղ գցված և headoffice@vtb.am էլեկտրոնային հասցեին ուղարկված Բողոք/Դիմումները ընդունելու, այն Համակարգում գրանցելու, ինչպես նաև սույն Կարգով սահմանված այլ գործողությունների կատարման համար:

4) **Բողոք** - Հաճախորդի կողմից սույն Կարգի Հավելված 1-ով սահմանված հայտի ձևին համապատասխան Բանկ ներկայացված գրավոր բողոք կամ սույն Կարգի Գլուխ 3-ի 12-րդ կետով նախատեսված ուղիներից որևէ մեկով ստացված բողոք, որը վերաբերում է Բանկի կողմից մատուցված ծառայություններին և պարունակում է գույքային պահանջ (Բանկի և Հաճախորդի իրավահարաբերություններից բխող նյութական բովանդակություն ունեցող և դրամական ձևով արտահայտվող պահանջ), իսկ վարկային բյուրոյի դեմ ուղղված բողոքները կարող են նաև լինել ոչ գույքային բնույթի: Ֆիզիկական անձի կամ նրա ներկայացուցչի կողմից ներկայացված բողոքը պետք է առնվազն ներառի հետևյալ պարտադիր վավերապայմանները՝ Հաճախորդի անունը, ազգանունը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (օրինակ՝ բնակության վայրը, էլեկտրոնային հասցեն, հեռախոսահամարը), ստորագրությունը, ինչպես նաև Բողոքի նկարագրությունը: Եթե բողոքը ներկայացվել է ֆիզիկական անձ Հաճախորդի ներկայացուցչի կողմից, ապա Բողոքը պետք է ներառի նաև ներկայացուցչի անունը, ազգանունը, անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալները, հետադարձ կապի միջոցները: Իրավաբանական անձի կամ անհատ ձեռնարկատիրոջ (այսուհետ՝ Ա/Ձ) կողմից ներկայացված Բողոքը պետք է առնվազն ներառի հետևյալ պարտադիր վավերապայմանները՝ իրավաբանական անձի կամ Ա/Ձ-ի անվանումը, հետադարձ կապի միջոցները, Բողոքը ներկայացրած իրավասու անձի տվյալները, ստորագրությունը, հարկ վճարողի հաշվառման համարը (ՀՎՀՀ), ինչպես նաև Բողոքի նկարագրությունը և որպես լրացուցիչ պայման՝ Բողոքը ներկայացրած իրավասու անձի անունը, ազգանունը, անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալները, պաշտոնը տվյալ իրավաբանական անձի կամ Ա/Ձ-ի մոտ: Բանկ ներկայացվող լիազորագրերը պետք է վավերացված լինեն սույն Կարգի 20-րդ կետով սահմանված կարգով:

5) **ԲԿ**- Բանկի Հաճախորդների սպասարկման վարչության կազմում գտնվող Բողոքների կենտրոն,

6) **ԲԿ պատասխանատու աշխատակից-** Բողոքների կենտրոնի աշխատակից, ով պատասխանատու է սույն Կարգի Գլուխ 4-ում նշված գործողությունների կատարման համար,

7) **ԲՊՈՒԲ** - Բանկային պրոդուկտների ուղեկցման բաժին,

8) **ԳԳ**- Բանկի Գլխամասային գրասենյակ,

9) **Դիմում**- Ֆիզիկական, իրավաբանական անձի կամ Ա/Ձ-ի կողմից իր օրինական շահերից բխող, իրեն հետաքրքրող տեղեկատվություն ստանալու նպատակով, ինչպես նաև Բանկի կողմից

բանկային գործունեության իրականացման ընթացքում թույլ տրված սխալների և/կամ թերությունների վերաբերյալ Բանկին ներկայացված դիմում (Հայտի ձև - Հավելված 1.1), որը չի պարունակում գույքային պահանջ:

10) **Էլեկտրոնային գրանցամատյան**- Հաճախորդներից ստացված Բողոքի/Դիմումի ընդունման, գրանցման, քննության և պատասխանների ներկայացման մասին տեղեկատվություն պարունակող էլեկտրոնային ֆայլ (Հավելված 6), որի մեջ պահպանվում են առնվազն 3 տարի վաղեմություն ունեցող Բողոքները/Դիմումները,

11) **ԻՎ** – Բանկի Իրավաբանական վարչություն,

12) **ԿԲԶԴ**- Կորպորատիվ բիզնեսի զարգացման դեպարտամենտ,

13) **ԿԿ**- Բանկի Կոնտակտային կենտրոն, որը հանդիսանում է կառուցվածքային ստորաբաժանում և որը զբաղվում է Հաճախորդների հեռահար սպասարկմամբ,

14) **ԿԿ ՊԱ** - Բանկի Կոնտակտային կենտրոնի պատասխանատու աշխատակից, ով հեռախոսային զանգի միջոցով պատասխանում/ հարցին ընթացք է տալիս/ իրականացնում է անհրաժեշտ գործողություններ:

15) **Համակարգ** - Բանկում գործող Բանկի էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառության համակարգ,

16) **Հաճախորդ** - ՀՀ ռեզիդենտ և ոչ ռեզիդենտ ֆիզիկական, իրավաբանական անձ կամ Ա/Ձ,այդ թվում՝ Բանկին պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած անձ, ով ներկայացրել է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների կամ ապահովման միջոցի հետ կապված պահանջ,

17) **Հարցում** - Հաճախորդի կողմից Բանկի մասնաճյուղերում կամ Բանկի պաշտոնական www.vtb.am ինտերներտային կայքի, Բանկի պաշտոնական headoffice@vtb.am էլեկտրոնային հասցեի կամ սոցիալական ցանցերում Բանկի պաշտոնական էջերի միջոցով ներկայացվող հարցում՝ Բանկում գործող պրոդուկտների և մատուցվող ծառայությունների պայմաններին և սակագներին վերաբերվող ընդհանուր տեղեկատվության տրամադրման վերաբերյալ,

18) **ՄԲԶԴ**- Մանրածախ բիզնեսի զարգացման դեպարտամենտ,

19) **Մասնաճյուղ**- Բանկի տարածքային ստորաբաժանում,

20) **Մ/ճ պատասխանատու աշխատակից**- Մասնաճյուղի աշխատակից, ով Բողոք/Դիմում ներկայացնող Հաճախորդին տալիս է առաջնային տեղեկատվություն, ձեռնարկում է բոլոր հնարավոր միջոցները Բողոք/Դիմումում ներկայացված խնդրի լուծման/կարգավորման համար և ներկայացնում է Բողոք/Դիմումի ներկայացման գործընթացը համաձայն սույն Կարգի Գլուխ 3-ի,

21) **ՄԲԽԱԱՎ պատասխանատու աշխատակից** - Մանրածախ բիզնեսի խնդրահարույց ակտիվների հետ աշխատանքի վարչության աշխատակից, ով պատասխանատու է Հաճախորդների կողմից

ներկայացված Բանկի խնդրահարույց ակտիվների (ժամկետանց վարկեր, դեբիտորական պարտավորություններ) հետ աշխատանքի շրջանակներում առաջացած Բողոքին/Դիմումին ընթացք տալու, Բանկի Աշխատակազմի պատասխանատու աշխատակցից Խնդրահարույց ակտիվների հետ աշխատանքի վարչությանը վերաբերվող Բողոքը/Դիմումը ընդունելու, այն էլեկտրոնային գրանցամատյանում գրանցելու և Բողոքին ընթացք տալու համար՝ սույն Կարգի Գլուխ 4-ի պահանջների համաձայն՝ պահպանելով Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանի օրինակելի ձևը (Հավելված 5):

22) **ՄԲԶՎ**-Մանրածախ բիզնեսի զագացման վարչություն,

23) **Նամակների արկղ**- Բանկի ԳԳ-ի և Մասնաճյուղերի սպասարկման սրահներում Հաճախորդի համար տեսանելի և հասանելի վայրում տեղադրված հատուկ նշումով արկղ, որը նախատեսված է Հաճախորդի կողմից ներկայացված նամակների, այդ թվում՝ լրացված /Դիմումի ընդունման համար,

24) **ՊՔՎ պատասխանատու աշխատակից** - Պլաստիկ քարտերի վարչության աշխատակից, ով պատասխանատու է Հաճախորդների կողմից ներկայացված պլաստիկ քարտերի գործարքների հետ կապված Բողոքին ընթացք տալու համար՝ սույն Կարգի Գլուխ 4-ի պահանջների համաձայն:

25) **Պահանջ** - Հաճախորդի կողմից Բողոքի պատասխանով բավարարված չլինելու կամ այն սահմանված ժամկետում չստանալու դեպքում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացված պահանջ-դիմում, որը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը հասցեագրում է Բանկին՝ բացատրություններ, փաստաթղթեր և հնարավոր լուծումներ ստանալու նպատակով

26) **ՎԳՓՁՎ** – Վարկային, գրավի և փաստաթղթային գործարքների ձևակերպման վարչություն,

27) **MS OutLook** - Բանկի աշխատակիցների էլեկտրոնային հասցեները պարունակող կորպորատիվ էլեկտրոնային փոստ:

ԳԼՈՒԽ 3. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ/ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ

7. Բանկը Մասնաճյուղերի սպասարկման սրահներում Հաճախորդի համար տեսանելի և հասանելի վայրում ապահովում է Նամակների արկղի առկայությունը, ինչպես նաև սպասարկման սրահներում առանձին թերթոնների ձևով, տեսանելի վայրերում փակցնում և Բանկի պաշտոնական ինտերնետային կայքի համապատասխան բաժնում տեղադրում է հետևյալ փաստաթղթերը՝

1) «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 3),

2) Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 1, Հավելված 1.2),

3) Հայտարարություն այն մասին, որ Հաճախորդը ցանկության դեպքում կարող է Պատասխանատու աշխատակցից պահանջել սույն Կարգը և մանրամասն ծանոթանալ վերջինիս դրույթներին:

Հայտարարության մեջ նաև նշվում է Բանկի ԿԿ-ի հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային հասցեն (Հավելված 4):

8. Բանկի Մ/Ճ ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի Բողոքը/Դիմումը կամ ում Հաճախորդը հայտնել է Բողոք/Դիմում ներկայացնելու ցանկություն, ձեռնարկում է բոլոր հնարավոր միջոցները Բողոքում/Դիմումում բարձրացված խնդիրները կարագավորելու ուղղությամբ, իսկ Հաճախորդի կողմից բանավոր պարզաբանմամբ և խնդրի լուծմամբ բավարարված չլինելու և գրավոր Բողոք/Դիմում ներկայացնելու ցանկության դեպքում՝ Հաճախորդին ուղղորդում է ԲԿ և/կամ Մ/Ճ պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում վերջիններիս հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

9. Մ/Ճ պատասխանատու աշխատակիցը Բողոք/Դիմում ներկայացրած Հաճախորդին տրամադրում է անհրաժեշտ առաջնային տեղեկատվություն, իր իրավասության շրջանակներում փորձում է ձեռնարկել բոլոր հնարավոր միջոցները՝ Բողոքում/Դիմումում ներկայացված խնդրի լուծման/կարգավորման համար, եթե Հաճախորդը բավարարված չէ բանավոր պարզաբանմամբ և/կամ խնդրի կարգավորմամբ և ցանկանում է ներկայացնել գրավոր Բողոք/Դիմում, ապա պարտավոր է.

1) ծանոթացնել Հաճախորդին Բողոքի/Դիմումի հայտի լրացման կարգին,
2) մատնանշել Նամակների արկղի գտնվելու վայրը,
3) իր իրավասության շրջանակներում պատասխանել Հաճախորդին հետաքրքրող հարցերին,
4) Հաճախորդից ընդունել Բողոքը/Դիմումը (Հավելված 1, 1.1, 1.2), Բողոքի/Դիմումի դեպքում Հաճախորդին տրամադրել ստացականը (Հավելված 1, 1.1, 1.2–ում առանձնացված է Բողոքից/Դիմումից կետագծերով),
5) ստացված Բողոքի (ստացականի պատճենի հետ մեկտեղ) /Դիմումի սքան-պատճենը MS OutLook-ով և/կամ Համակարգով անմիջապես, սակայն, ոչ ուշ քան այն ստանալու օրվա ավարտը, ուղարկել ԲԿ պատասխանատու աշխատակցին: Բողոքների (ստացականի պատճենների)/Դիմումների բնօրինակներն անհրաժեշտ է առաջիկա ինկասացիայով ուղարկել ԲԿ:

10. Մ/Ճ պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է ապահովել օրական 1-3 անգամ (ըստ անհրաժեշտության) Մասնաճյուղի Նամակների արկղի Բողոքների/Դիմումների հավաքագրման և առաջիկա ինկասացիայի միջոցով ԲԿ պատասխանատու աշխատակցին ուղարկման գործընթացը:

11. Բողոք/Դիմում ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին ԲԿ, ԿԿ, Մ/Ճ և ՄԽԱԱՎ պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ Բողոքը/Դիմումը համարվում է տրված, եթե այն Հաճախորդի կողմից ներկայացվում է գրավոր (առձեռն, փոստով), ինչպես նաև էլեկտրոնային եղանակով (բջջային հավելված, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն, եթե Բանկը

սպասարկում է տվյալ հեռահար ուղին) Հաճախորդի կողմից ստորագրված սքան-պատճեն ներկայացնելու դեպքում՝ ներառելով սույն Կարգի 6-րդ կետի 4) ենթակետում սահմանված վավերապայմանները:

12. Բանկին Բողոք/Դիմում ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդը կարող է.

1) նամակի կամ լրացված Բողոքի/Դիմումի տեսքով այն առձեռն ներկայացնել Բանկ,

2) լրացնել Բողոքի հայտը և այն գցել Նամակների արկղ,

3) ուղարկել փոստով Բանկի իրավաբանական հասցեին՝ ք. Երևան, Մանանդյան 33/3, 0046,

4) Բանկի պաշտոնական ինտերնետային կայքից ներբեռնել համապատասխան հայտը, լրացնել և ստորագրված տարբերակը ուղարկել Բանկի պաշտոնական claimcenter@vtb.am կամ headoffice@vtb.am էլեկտրոնային հասցեներին կամ թղթային տարբերակը ներկայացնել Բանկ՝ իր կողմից նախընտրած տարբերակով,

5) հղել Հարցում Բանկի ինտերներտային կայքի «Հարցի հղում Բանկին» «Առցանց բողոք» բաժնում,

6) դիմել 87-87 հեռախոսահամարով Բանկի Կոնտակտային կենտրոնին: ԿԿ-ի աշխատակիցը Հաճախորդի բանավոր Բողոքը/Դիմումը գործունեության վայրում և/կամ հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում բանավոր ներկայացնում է սույն Կարգի 11-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե Հաճախորդը որտեղից կարող է ձեռք բերել սույն Կարգի 111-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը՝ ուղղորդելով Հաճախորդին մոտենալ իրեն հարմար Մասնաճյուղ և ներկայացնել սույն Կարգի 6-րդ կետի 1)-ին և 9)-րդ ենթակետերով սահմանված պահանջներին համապատասխան Բողոք/Դիմում,

7) ուղարկել նամակ Բանկի պաշտոնական էջերին Facebook և Instagram սոցիալական ցանցերում: Նման ձևով ներկայացված Բողոքը/Դիմումը, Հարցումը ԲԿ և ԿԿ-ի պատասխանատու աշխատակիցների կողմից ենթակա է արագ արձագանքման՝ առավելագույնը 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում, իսկ պատասխանի հետագա պատրաստումը կատարվում է սույն Կարգի և ՀՀ օրենսդրության համաձայն:

8) Բողոքը ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով: Բողոքը ստանալու և պատասխանը էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում, Բանկը Բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը Հաճախորդի՝ Բանկին հայտնի կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված Բողոքում նշված էլեկտրոնային հասցեին կամ էլեկտրոնային կապի ցանկացած այլ եղանակով (բջջային հավելված, Viber, Whatsapp, Messenger և այլն, եթե Բանկը սպասարկում է տվյալ հեռահար ուղին) կամ տեքստային (sms) հաղորդագրության միջոցով Հաճախորդին է ուղարկում Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է Բողոքը ստանալու ամսաթիվը, Բողոքի նույնականացման ինչպես նաև այն մասին, որ Բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից

գրավոր (առձեռն, փոստով կամ էլեկտրոնային եղանակով) ներկայացնելու դեպքում, և որ Հաճախորդը կարող է ստանալ սույն Կարգը, և կցում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (հնարավորության դեպքում) (Հավելված 3):

13. Սույն Կարգի 6-րդ կետի 1)-ին ենթակետում նշված պարտադիր վավերապայմաններից որևէ մեկի բացակայության դեպքում Բողոքը համարվում է անանուն/չստացված և ենթակա չէ գրանցման, քննության, սակայն Բողոքի/Դիմումի տվյալ փուլում գտնվող ԲԿ, ՄԲԽԱԱՎ, Մ/Ճ և ԿԿ պատասխանատու աշխատակիցների կողմից ենթակա է արձագանքման:

14. Այն դեպքում, երբ Բողոքի/Դիմումի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է ԲԿ, ԿԿ և ՄԲԽԱԱՎ պատասխանատու աշխատակիցն այդ մասին նախապես տեղեկացնում է Հաճախորդին:

15. Բանկը էլեկտրոնային եղանակով Բողոքը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Բողոքի ստացման նույն եղանակով ուղարկում է Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է Բողոքը նույնականացնող տեղեկատվություն, ինչպես նաև այն մասին, որ Բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով կամ էլեկտրոնային եղանակով) ներկայացնելու դեպքում, և որ Հաճախորդը կարող է ստանալ սույն Կարգը, և կցում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 3); Հաճախորդը կարող է ստանալ/ծանոթանալ Բողոքի քննության՝ Բանկի ներքին կանոնները/ին, ինչպես նաև սույն Կարգի 7-րդ կետի 1)-ին և 2)-րդ ենթակետերում նշված փաստաթղթերը/ին:

16. Մ/ճ պատասխանատու աշխատակցի կողմից անձամբ/առձեռն Բողոքի/Դիմումի ընդունման դեպքում Հաճախորդին տրամադրվում է Բողոքի ընդունման վերաբերյալ փաստը հավաստող փաստաթուղթ (ստացական) որում նշվում է.

1) Բողոքի ընդունման օրը,
2) Բողոքն ընդունող աշխատակցի անունը, ազգանունը,
3) Բողոքն ընդունող աշխատակցի ստորագրությունը,
4) Բողոքի նույնականացման հերթական համարը,
5) Բողոքն ընդունող Մասնաճյուղի/Բանկի ստորաբաժանման անվանումը,
6) Բողոքի պատասխանի ժամկետները:

17. Հաճախորդի կողմից Բանկի headoffice@vtb.am էլեկտրոնային հասցեին ուղարկված այն Բողոքի/Դիմումի դեպքում, որը չի համապատասխանում սույն Կարգի 6-րդ կետի 41) ենթակետով սահմանված պահանջներին, այն ստանալուց հետո ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, ԲԿ պատասխանատու աշխատակիցը պատասխան նամակով Հաճախորդին ուղարկում է Բողոքի հայտի ձևը և տեղեկացնում, որ Բանկը կարող է ուսումնասիրել և ընթացք տալ Բողոքին՝ Հաճախորդից ստանալով գրավոր թղթային դիմում, ինչպես նաև տեղեկացնում, որ հայտի ձևաչափով լրացված,

ստորագրված բողոքը Հաճախորդը կարող է Բանկ ներկայացնել իրեն հարմար առաքման եղանակով (փոստով, առձեռն, էլեկտրոնային փոստով՝ սքան-պատճենը): Հաճախորդի կողմից Բանկի headoffice@vtb.am էլեկտրոնային հասցեով սույն Կարգի 6-րդ կետի 1)-ին ենթակետով սահմանված պահանջներին համապատասխանող Բողոքի սքան-պատճենը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը Բանկի ԲԿ պատասխանատու աշխատակիցը այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է Բողոքը (բացառությամբ սույն Կարգի 33 կետի), Հաճախորդին ուղարկում է Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական), որում նշվում է Բողոքը ստանալու ամսաթիվը, Բողոքի նույնականացման համարը, ինչպես նաև այն մասին, որ Բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով կամ էլեկտրոնային եղանակով), ներկայացնելու դեպքում, որ Հաճախորդը կարող է ստանալ սույն Կարգը, և կցում է «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 3):

18. Բողոքը/Դիմում բանավոր եղանակով կամ Բանկի www.vtb.am պաշտոնական կայքի, Facebook և Instagram սոցիալական ցանցերում Բանկի պաշտոնական էջերի կամ այլ էլեկտրոնային կապի միջոցներով կամ ԿԿ միջոցով ստանալու դեպքում ԿԿ, Մ/Ճ և ՄԽԱԱՎ պատասխանատու աշխատակիցը պետք է Հաճախորդին տեղեկացնի սույն Կարգի 111-րդ և 12-րդ կետերով նախատեսված Բողոքի ընդունման գործընթացի և նախապայմանների, ինչպես նաև սույն Կարգի 6-րդ կետի 4) ենթակետով սահմանված տեղեկատվության պարտադիր առկայության մասին:

19. Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից ներկայացված Բողոքը համապատասխանում է սույն Կարգի 6-րդ կետի 4) ենթակետով սահմանված Բողոքին ներկայացվող պահանջներին, Բանկն այն դիտարկում է որպես «Բողոք» և անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից, սույն Կարգի դրույթների համաձայն տալիս է վերջնական պատասխան:

20. Այն դեպքում, երբ Բողոքը/Դիմումը ներկայացվել է Հաճախորդի ներկայացուցչի/լիազորված անձի (փաստաբանի կամ այլ լիազորված անձի) կողմից, ապա ներկայացված լիազորագիրը պետք է պատշաճ վավերացված լինի նոտարի, հյուպատոսի կամ ՀՀ Քաղաքացիական օրենսգրքի 321-րդ հոդվածի 3-րդ կետի դրույթներով նախատեսված անձանց կողմից և պարունակի Բանկ դիմելու, Բողոք/Դիմում ներկայացնելու և Բողոքի/դիմումի հետ կապված գործողությունների հստակ նկարագիր և ցուցումներ:

21. Սույն Կարգի համաձայն Բանկ ներկայացված յուրաքանչյուր Բողոք/Դիմում ստանալուց հետո ԲԿ, իսկ ՄԲԽԱԱՎ-ի կողմից Բողոքին/Դիմումին պատասխան տրամադրելու դեպքում ՄԲԽԱԱՎ պատասխանատու աշխատակիցն այն գրանցում է Բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյանում (Հավելված 6):

22. Հաճախորդի կողմից ցանկացած կապի միջոցով ներկայացված Բողոքի/Դիմումի ստացման օր է համարվում Բանկում Բողոքը/Դիմումը ստանալու օրը:

ԳԼՈՒԽ 4. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ/ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ

23. Բանկը պարտավոր է քննել Հաճախորդի Բողոքը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

24. Բողոքի/Դիմումի քննության գործընթացն իրականացվում է հետևյալ կերպ.

1) Մասնաճյուղում ստացված Բողոքը/Դիմումը Մ/Ճ պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդից ընդունում և ուղարկում է ԲԿ՝ սույն Կարգի 9-րդ կետի համաձայն:
2) Այն դեպքում, երբ որևէ Բողոքի/Դիմումի պատասխանի պատրաստման համար անհրաժեշտ են փաստաթղթերի պատճեններ, Մ/Ճ պատասխանատու աշխատակիցը ԲԿ-ից MS OutLook-ով և/կամ Համակարգի միջոցով ստացված հարցմանը պատասխանում է 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ կցելով ինչպես անհրաժեշտ փաստաթղթերի պատճենները, այնպես էլ անհրաժեշտության դեպքում, նամակում ներկայացնելով պարզաբանում ԲԿ-ի կողմից բարձրացված հարցերի վերաբերյալ:
3) Այն դեպքում, երբ Բողոքի/Դիմումի հետ կապված վերը նշված պարզաբանման մեջ նշվում է նաև Բանկի աշխատակցի սխալ/մեղավորություն, անհրաժեշտ է կցել նաև տվյալ աշխատակցի կողմից գրված և ստորագրված բացատրագրի սքան-պատճենը:
4) ԲԿ կամ ՄԲԽԱԱՎ ստացված Բողոքը/Դիմումը ուսումնասիրվում է այն ստանալու պահից սկսած 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Ուսումնասիրության ընթացքում Բողոքի/Դիմումի պատասխանի պատրաստման համար ԲԿ աշխատակիցը ըստ անհրաժեշտության հարցում է կատարում ԿԲԶԴ, ՄԲԶՎ կամ Բանկի այլ պատասխանատու ստորաբաժանում՝ մանրամասների ստացման համար, ինչպես նաև՝ խնդրահարույց կամ առերևույթ օրենսդրական խախտումներ պարունակող Բողոքների դեպքում՝ ԻՎ՝ պատասխանի կամ հետագա գործողությունների վերաբերյալ եզրակացություն ստանալու համար: Հարցումը ստացած ստորաբաժանումը ԲԿ կողմից այն ստանալու օրվանից հաշված 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում տրամադրում է համապատասխան տեղեկատվությունը կամ եզրակացությունը: Ընդ որում՝ ԻՎ կամ այլ պատասխանատու ստորաբաժանմանն են տրամադրվում նաև Բողոքի ուսումնասիրության համար անհրաժեշտ փաստաթղթերը, այդ թվում՝ Հաճախորդի հետ կնքված փաստաթղթերը, վճարային փաստաթղթերը և այլ հիմնավորող փաստաթղթեր: Բողոքների պատասխանները, որոնք պարունակում են իրավական հարցադրումներ ենթակա են պարտադիր համաձայնեցման

ԻՎ հետ: ԻՎ հետ համաձայնեցման ենթակա չեն տեխնիկական կամ Բանկի աշխատակցի սխալի հետևանքով առաջացած վնասների հատուցման հետ կապված, ինչպես նաև համակարգային խնդիրների պատճառով առաջացած Բողոքների պատասխանները, որոնց կարգավորման վերաբերյալ առկա է ԻՎ կողմից տրված եզրակացություն: ԲԿ կողմից ցանկացած Բողոքի պատասխանի պատրաստման ընթացքում անհրաժեշտության դեպքում կարող է հարցում կատարվել LegalPost@vtb.am էլեկտրոնային հասցեին՝ ներկայացված Բողոքի հիմքում դրված իրավական հարցերը պարզաբանելու նպատակով:

5) Պատասխանատու ստորաբաժանման կամ ԻՎ կողմից լրացուցիչ տեղեկությունների պահանջ ներկայացնելու դեպքում անհրաժեշտ փաստաթղթերը ԲԿ (կամ այլ պատասխանատու ստորաբաժանման) կողմից տրամադրվում են 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում, որից հետո վերջնական եզրակացությունը կատարվում է լրացուցիչ փաստաթղթերը ստանալուց հետո 2 աշխատանքային օրվա ընթացում:

6) Այն դեպքում, երբ ԲԿ պատասխանատու աշխատակցի կողմից Բողոքի/Դիմումի ուսումնասիրության արդյունքում անհրաժեշտ է լինում կատարել գումարի սրբագրում/հետ վերադարձ կամ վարկային պատմության սրբագրում, ապա ԲԿ կողմից կազմվում է գումարի սրբագրման/հետ վերադարձման կամ վարկային պատմության սրբագրման վերաբերյալ զեկուցագիր կամ էլեկտրոնային գրություն, որն ուղարկվում է համապատասխան բաժին էլեկտրոնային նամակի միջոցով՝ առանց զեկուցագիր կազմելու: Զեկուցագիր կազմելու դեպքում նախնական զեկուցագիրը համաձայնեցվում է Հաճախորդների սպասարկման վարչության պետի (լիազորագրի առկայության դեպքում՝ լիազորված անձի) անհրաժեշտության դեպքում՝ ԻՎ հետ: Այնուհետև ԲԿ աշխատակիցը Հաճախորդների սպասարկման վարչության պետի ստորագրված/համաձայնեցված և ԻՎ կողմից համաձայնեցված զեկուցագիրն ուղարկում է Համակարգի միջոցով համապատասխան ստորաբաժանմանը (կախված հայտնաբերված սխալի տեսակից՝ ՎԳՓԳԶՎ, ԲՊՈՒԲ կամ այլ ստորաբաժանումներ) ԱԲՀ-ում համապատասխան ուղղիչ ձևակերպում կատարելու համար (ուղղմանն ուղղված գործողությունները կատարվում են զեկուցագիրը ստանալու պահից առավելագույնը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում և Outlook-ով և/կամ Համակարգով ԲԿ պատասխանատու աշխատակցին տեղեկացվում կատարման մասին), որից հետո իրականացվում է պատասխանի տրամադրման գործընթացը սույն Կարգի 5-րդ գլխի համաձայն:

7) Բողոքը ԲԿ կամ ՄԲԽԱԱՎ կողմից ենթակա է ուսումնասիրման, քննման, պատասխանի տրամադրման Բողոքը Բանկ մուտքագրվելուց ոչ ուշ, քան ստորև նշված ժամկետներում՝

Բողոք պահանջի և Բանկի բանկոմատներով իրականացված կանխիկ գումարի ելքագրման կամ մուտքագրման գործարքների բողոքարկման դեպքում (եթե Հաճախորդը ցանկացել է ելքագրել է կանխիկ գումար, բայց բանկոմատը չի տրամադրել և գումարը նվազեցվել է հաշվից, եթե ցանկացել է մուտքագրել կանխիկ գումար, սակայն հաշվի մնացորդը չի ավելացել)	10 աշխատանքային օր
ՀՀ այլ բանկերի բանկոմատներով իրականացված կանխիկ գումարի ելքագրման և ՀՀ-ում Վճարային քարտերով կատարված գործարքների հետգանձման դեպքում	45-60 աշխատանքային օր
Միջազգային գործարքների բողոքարկման դեպքում	90-180 աշխատանքային օր

իսկ Դիմումի դեպքում՝ ոչ ուշ քան 20-րդ աշխատանքային օրը:

8) ԲԿ կամ ՄԲԽԱԱՎ պատասխանատու աշխատակիցը Բողոքի/Դիմումի պատասխանների սքան-պատճենները և համապատասխան հիմքերը մուտքագրում է Համակարգ, որի միջոցով այն ուղարկում է Աշխատակազմի պատասխանատու աշխատակցին, ինչպես նաև բոլոր դեպքերում, որպես տեղեկացում, Համակարգի հասցեի պատճենում դրվում է Վերահսկողության ծառայության (Compliance) աշխատակցի Համակարգի հասցեն: Այն Բողոքի/Դիմումի պատասխանների բնօրինակները, որոնցում պատասխանի ստացման եղանակ նշված է փոստով տարբերակը տրամադրվում է Աշխատակազմի պատասխանատու աշխատակցին՝ Հաճախորդին փոստով ուղարկելու նպատակով:

9) Բողոքի/Դիմումի պատասխանների բնօրինակները, որոնց պատասխանի ստացման եղանակ նշված է առձեռն տարբերակը, ԲԿ աշխատակիցը դրանք ինկասացիայով ուղարկում է այն Մ/ճ պատասխանատու աշխատակցին որտեղից ստացվել է Բողոք/Դիմումը՝ Հաճախորդին տրամադրելու համար, միաժամանակ պատասխանի ուղարկման փաստի մասին տեղեկացում ուղարկելով Outlook-ով և կցելով Բողոքի/Դիմումի և Բողոքի/Դիմումի պատասխանի սքան-պատճենները,

10) Բողոքի/Դիմումի պատասխանը էլեկտրոնային հասցեի միջոցով ստանալու տարբերակի դեպքում ԲԿ Պատասխանատու աշխատակիցը ClaimCenter@vtb.am էլեկտրոնային հասցեի միջոցով պատասխանի սքան-պատճենը ուղարկում է Բողոքում/Դիմումում նշված Հաճախորդի էլեկտրոնային հասցեին:

25. **Փոստով ստացված և Բանկի Նամակների արկղ գցված Բողոքի/Դիմումի քննության գործընթացն իրականացվում է հետևյալ կերպ՝**

1) Փոստով ստացված և Բանկի Նամակների արկղ գցված բոլոր Բողոք/Դիմումները ուղղորդվում են Բանկի Աշխատակազմ, որից հետո Աշխատակազմի պատասխանատու աշխատակիցը

բոլոր Բողոքները/Դիմումները ընդունում, Համակարգում գրանցում և ուղղորդում է ԲԿ պատասխանատու աշխատակցին, ինչպես նաև բոլոր դեպքերում, որպես տեղեկացում, Համակարգի հասցեի պատճենում դնում է Վերահսկողության ծառայության (Compliance) աշխատակցի Համակարգի հասցեն:

2) Այն դեպքում, երբ Բողոքը/Դիմումը վերաբերվում է ՄԲԽԱԱՎ-ին, գտնվում է և/կամ գտնվել է վերջինիս տնօրինման փուլում (կամ Հաճախորդը Բողոքը/Դիմումն անմիջապես ներկայացնում է ՄԲԽԱԱՎ պատասխանատու աշխատակիցներին) Աշխատակազմի պատասխանատու աշխատակիցը Բողոքը/Դիմումը Համակարգով ուղղորդում է ՄԲԽԱԱՎ Պատասխանատու աշխատակիցներին: Բողոքին/Դիմումին ընթացք է տրվում ՄԲԽԱԱՎ կողմից, իսկ Բողոքի/Դիմումի ուսումնասիրությունն իրականացվում է սույն Կարգի 24-րդ կետի 4-8-րդ ենթակետերի համաձայն՝ պահպանելով Բողոքի/Դիմումի պատասխանի օրինակելի ձևը (Հավելված 5): Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի Բողոքը/Դիմումը պարունակում է նաև ՄԲԽԱԱՎ իրավասությունից դուրս գտնվող հարց/խնդիր, պատասխանը կազմվում է ԲԿ պատասխանատու աշխատակցի կողմից ՄԲԽԱԱՎ կողմից տրամադրված տեղեկատվությունն ընդգրկելով:

26. **Էլեկտրոնային նամակով (Բանկի պաշտոնական կայքի «Հարցի հղում Բանկին» էջից կամ** headoffice@vtb.am **էլեկտրոնային հասցեին) ստացված Բողոքի/Դիմումի քննության գործընթացն իրականացվում է հետևյալ կերպ՝**

1) Բանկի՝ headoffice@vtb.am էլեկտրոնային հասցեին ուղարկված Բողոքը/Դիմումը Աշխատակազմի պատասխանատու աշխատակիցը էլեկտրոնային փոստով անմիջապես ուղարկում է ԲԿ պատասխանատու աշխատակցին,

2) ԲողոքինԴիմումին ընթացք է տրվում սույն Կարգի 3-րդ Գլխի 17-18-րդ կետերի համաձայն:

3) Իսկ Բողոքի/Դիմումի ուսումնասիրությունն իրականացվում է սույն Կարգի 24-րդ կետի պահանջների համաձայն:

27. **ԿԿ-ի միջոցով ստացված Բողոքի/Դիմումի քննության գործընթացն իրականացվում է հետևյալ կերպ՝**

Բողոք/Դիմում ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին ԿԿ ՊԱ-ն տեղեկացնում է, որ գույքային պահանջ պարունակող Բողոքը պետք է ներկայացվի գրավոր սույն Կարգի 6-րդ կետի 4)-ենթակետի և 10-րդ կետի դրույթների պահանջների համաձայն, իսկ Հաճախորդի կողմից իրականացված սխալի արդյունքում առաջացած խնդիրների ուղղման համար ԿԿ ՊԱ-ն Հաճախորդի բանավոր ներկայացրած դիմումը էլեկտրոնային եղանակով ներկայացնում է ԲԿ: Բողոքի/Դիմումի ուսումնասիրությունն իրականացվում է սույն Կարգի 24-րդ կետի պահանջների համաձայն:

28. **Պլաստիկ քարտերի հետ կապված գործարքներին վերաբերվող Բողոքի քննության գործընթացն իրականացվում է հետևյալ կերպ՝**

1) Մասնաճյուղի կողմից պլաստիկ քարտերի հետ կապված գործարքներին վերաբերվող Բողոքները (Հավելված 1.2) արտահանվում են ԱԲՀ-ից Գործարքի բողոքարկման դիմումի ձևով՝ համապատասխան Հաճախորդի տվյալներով՝ Հաճախորդին տրամադրելով գործարքի բողոքարկման ընդունման վերաբերյալ ստացական (Կցված է գործարքի բողքարկման հայտին)
2) Հաճախորդի կողմից լրացված և ստորագրված Բողոքի/Դիմումի սքան-պատճենը Մասնաճյուղի կողմից MS OutLook-ով և/կամ Համակարգով անմիջապես ուղարկում է ԲԿ պատասխանատու աշխատակցին,
3) ԲԿ պատասխանատու աշխատակիցը Բողոքի/Դիմումի սքան-պատճենը մուտքագրում է Համակարգ և ուղարկում կատարման ՊՔՎ պատասխանատու աշխատակցին, ով Բողոքը/Դիմումն ուսումնասիրում և Բողոքի/Դիմումի ստացման պահից սկսած 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում Համակարգով եզրակացություն է ներկայացնում ԲԿ,
4) ԲԿ պատասխանատու աշխատակիցը ՊՔՎ պատասխանատու աշխատակցից Բողոքի/Դիմումի վերաբերյալ եզրակացությունը ստանալուց հետո պատրաստում և հաճախորդին Բանկի պաշտոնական էլեկտրոնային հասցեից էլեկտրոնային նամակով պատասխան է ուղարկում Բողոքի/Դիմումում նշված էլեկտրոնային հասցեին՝ (բացառությամբ հաճախորդի կողմից պատասխանը ստանալու այլ տարբերակ ընտրելու դեպքերի) պահպանելով սույն Կարգի կետ 35-ում ներկայացրած պահանջները,
5) ԲԿ պատասխանատու աշխատակիցն իրավունք ունի Բողոքի/Դիմումի քննության ընթացքում հարցին իրավաչափ լուծում տալու նպատակով Հաճախորդից պահանջել լրացուցիչ անհրաժեշտ փաստաթղթեր (բացառությամբ՝ սույն Կարգի 29-րդ կետում նշված փաստաթղթերի)՝ նշելով դրանց հարցման պատճառը և ներկայացման վերջնաժամկետը: Լրացուցիչ փաստաթղթեր չներկայացնելու դեպքում ԲԿ պատասխանատու աշխատակիցն իրավունք ունի Բողոքը/Դիմումը քննել առանց պահանջվող լրացուցիչ փաստաթղթերի կամ Հաճախորդին ուղարկել Բողոքի/Դիմումի դիտարկման վերաբերյալ հիմնավոր մերժում՝ հիմք ընդունելով այն հանգամանքը, որ տվյալ փաստաթղթերի առկայությունից էր կախված հարցի ուսումնասիրությունը:

29. Բանկը Բողոք/Դիմում ստանալիս կամ վերջինիս քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք.

1) անհրաժեշտ չեն Բողոքը/Դիմումը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար,

2) հասանելի են Բանկին տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ դրանցում արտացոլված տվյալները չեն փոփոխվել:

ԳԼՈՒԽ 5. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ/ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄԸ

30. Հաճախորդի թղթային եղանակով ներկայացված Բողոքի Դիմումի պատասխանը կազմվում է գրավոր (բացառությամբ սույն Կարգի 28 կետի 4) ենթակետով սահմանված դեպքերի)՝ համաձայն Հավելված 5-ի՝ ԲԿ պատասխանատու աշխատակցի կողմից, տպվում Բանկի պաշտոնական ձևաթղթի վրա և ստորագրվում Հաճախորդների սպասարկման վարչության պետի կամ Գլխավոր տնօրեն-Տնօրինության նախագահի կողմից լիազորված անձի կողմից:
31. Հաճախորդի Բողոքի/Դիմումի պատասխանը կազմվում է հայերեն լեզվով: Հաճախորդի խնդրանքով և Բանկի համաձայնությամբ պատասխանը կարող է կազմվել նաև ռուսերեն կամ անգլերեն լեզվով:
32. Հաճախորդի Բողոքի/Դիմումի պատասխանը կարող է տրամադրվել.
    1) փոստային ծառայության միջոցով (պատվիրված նամակի տեսքով, Բողոքի դեպքում նաև հետադարձ ծանուցմամբ)՝ Հաճախորդի Բողոքի/Դիմումի մեջ նշված հասցեով,
    2) Հաճախորդին առձեռն՝ Հաճախորդի անձը հաստատող փաստաթղթով նույնականացնելով (ընդ որում Հաճախորդը ստորագրում է պատասխանի պատճենի վրա՝ կատարելով «___.___.20__թ. ստացա պատասխանի բնօրինակը» նշագրում, որը կցվում է Հաճախորդի Բողոքի/Դիմումի փաթեթին և պահպանվում է ԲԿ-ում,
    3) Բանավոր, եթե Հաճախորդը բավարարված է լինում բանավոր պատասխանով, ապա Հաճախորդը Բողոքի/Դիմումի փաթեթի վրա թողնում է «Բավարարված եմ բանավոր պատասխանով, առարկություններ առկա չեն» նշագրումը, ինպես նաև նշում է ամսաթիվը, անունն ու ազգանունը և ստորագրում,
    4) Հաճախորդի ներկայացուցչին՝ պատասխանի ստացման փաստը հավաստող մակագրությամբ՝ ներկայացուցչին նույնականացնելով անձը հաստատող փաստաթղթով (ներկայացուցչից վերցվում է համապատասխան իրավասությունները հավաստող փաստաթղթի (լիազորագիր, որոշում և այլն) և անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենները, որոնք կցվում են Հաճախորդի Բողոքի/Դիմումի փաթեթին և պահպանվում են ԲԿ-ում),
    5) Հաճախորդի ցանկությամբ Բողոքի/Դիմումի մեջ նշված լինելու դեպքում՝ Բողոքի/Դիմումի մեջ նշված էլեկտրոնային հասցեին ուղարկելով պատասխանի սքան-պատճենը (բացառությամբ սույն Կարգի 28 կետի 4) ենթակետով սահմանված դեպքերի),
33. Այն դեպքում, երբ Հաճախորդից Բանկը ստանում է Հարցում կամ Բողոք/Դիմում, որի պատասխանը ենթադրում է բանկային գաղտնիքի տրամադրում, ԲԿ պատասխանատու աշխատակիցը իրավասու է

պատասխանել տվյալ Հարցմանը կամ Բողոքին/Դիմումին այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից տրամադրված տվյալների հիման վրա նրան հնարավոր է նույնականացնել և այն էլեկտրոնային հասցեն, որով ստացվել է Հարցումը կամ կամ Բողոքը/Դիմումը, գրանցված է Բանկի ԱԲՀ-ի շտեմարանում: Հակառակ դեպքում, ԲԿ պատասխանատու կատարողը պատասխանում է Հաճախորդին՝ տեղեկացնելով, որ վերջինս կարող է մոտենալ իրեն հարմար Մասնաճյուղ՝ բանկային գաղտնիք պարունակող տեղեկատվությունը ստանալու համար՝ ներկայացնելով անձը հաստատող փաստաթուղթը:

34. Եթե հարցման հետ մեկտեղ Հաճախորդը ցանկանում է ստանալ որևէ փաստաթուղթ (քաղվածք, տեղեկանք և այլն), ապա պատասխանում նշվում է, թե ինչպես և որտեղից վերջինս կարող է ստանալ իր կողմից պահանջվող փաստաթուղթը:

35. Բողոքի գրավոր պատասխանը պետք է պարունակի.

1) Բանկի հիմնավորված որոշումը Բողոքը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ,
2) Բանկի կայացրած որոշման պատճառաբանությունը,
3) Բողոքն ուսումնասիրող և պատասխանը նախապատրաստած ԲԿ պատասխանատու աշխատակցի կամ ՄԲԽԱԱՎ պատասխանատու աշխատակցի տվյալները (աշխատակցի անունը, ազգանունը և պաշտոնը, ստորաբաժանման անվանումը, հեռախոսի համարը կամ էլեկտրոնային հասցեն),
4) տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի ուսումնասիրման արդյունքի հետ կապված հարցերի առաջացման դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել ԲԿ պատասխանատու աշխատակցին կամ ՄԲԽԱԱՎ պատասխանատու աշխատակցին,
5) տեղեկատվություն այն մասին, որ Հաճախորդն իրավունք ունի Բանկի կողմից տրված պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում, իր իրավունքները պաշպանելու համար, դիմել դատարան, ՀՀ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին (այսուհետ՝ նաև Հաշտարար) կամ ՀՀ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է վեճերի լուծման արբիտրաժային համաձայնություն,
6) տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին,
7) անհրաժեշտության դեպքում հղում ՀՀ համապատասխան նորմատիվ իրավական ակտերին, Բանկի կանոնադրությանը և Բանկի այլ ներքին իրավական ակտերին:

36. Բանկի կողմից Բողոքը հիմնավորված ճանաչվելու դեպքում, կայացվում է համապատասխան որոշում և/կամ ձեռնարկվում է համապատասխան միջոցառումներ՝ խախտումը վերացնելու և Հաճախորդի իրավունքը վերականգնելու վերաբերյալ:

37. Հաճախորդի Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարվելու դեպքում գրավոր պատասխանին պետք է կցվի և Հաճախորդին տրամադրվի «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 3):

38. Բանկի կողմից Հաճախորդին տրամադրված գրավոր պատասխանում նշվում է, որ այն դեպքում, երբ Բանկը պարտավորվել է բավարարել Հաճախորդի Բողոքը, բայց փաստացի չի բավարարել այն, Հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված Կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

39. Այն դեպքում, եթե Բողոք ներկայացրած Հաճախորդին 10 (տասը) աշխատանքային օրվա ընթացքում չի տրվել վերջնական պատասխան կամ Հաճախորդը բավարարված չէ տրված պատասխանով, Հաճախորդն իրավունք ունի օրենքով սահմանված կարգով և ժամկետներում դիմել դատարան, իսկ մինչև 10,000,000 (տասը միլիոն) Հայաստանի Հանրապետության դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ պարունակող բողոքների դեպքում՝ ՀՀ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ, ինչպես նաև Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է վեճերի լուծման արբիտրաժային համաձայնություն: Մասնավորապես, այն դեպքում, եթե Բողոք ներկայացրած Հաճախորդին 10 (տասը) աշխատանքային օրվա ընթացքում չի տրվել վերջնական պատասխան կամ Հաճախորդը բավարարված չէ տրված պատասխանով, նա իրավունք ունի վեց ամսվա ընթացքում դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին՝ սկսած այն օրվանից, երբ նա ստացել է Բանկի վերջնական պատասխանը կամ Բողոքը ներկայացնելուց հետո 10 (տասը) աշխատանքային օրվա ընթացքում վերջնական պատասխան չի ստացել:

ԳԼՈՒԽ 6. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ/ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ԳՐԱՆՑՄԱՆ, ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՄՈՆԻԹՈՐԻՆԳԸ

40. Հաճախորդների Բողոքների/Դիմումների ուսումնասիրությունն ու վերլուծությունն իրականացվում է ԲԿ-ի կողմից ամսական և եռամսյակային կտրվածքով:

41. Հաճախորդների Բողոքների/Դիմումների ուսումնասիրությունն ու վերլուծությունն իրականացվում է բողոքների վերլուծության արդյունքում հայտնաբերված թերությունների մասով առաջարկությունների ներկայացման, դրանց վերացման, Բանկում գործող գործընթացների արդյունավետության բարձրացման, Բողոքների/Դիմումների հետ աշխատանքի գործընթացի բարելավման կամ այլ նպատակով:

ԳԼՈՒԽ 7. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ/ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՄԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ ՀԱՅՏՆԻ ԴԱՐՁԱԾ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԳԱՂՏՆԻՈՒԹՅԱՆ ՊԱՀՊԱՆՈՒՄԸ

42. Բանկի աշխատակիցների կողմից ստացված տեղեկությունները, որոնք հայտնի են դարձել վերջիններիս Հաճախորդների Բողոքների/Դիմումների ուսումնասիրման ընթացքում, այդ թվում՝ այլ մարմիններից կամ կազմակերպություններից հարցումների արդյունքում, Բանկի Տնօրինությամբ հաստատված ««ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ տեղեկատվության դասակարգման, գործածման և նշագրման մասին» կարգի համաձայն համարվում են «կոնֆիդենցիալ» և կարող են հրապարակվել կամ երրորդ անձանց տրամադրվել միայն ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով: Բանկի այն աշխատակիցները, ովքեր չեն առընչվում Հաճախորդների Բողոքների/Դիմումների ուսումնասիրման գործընթացի հետ, ևս համարվում են «երրորդ անձ»:
43. Հաճախորդների Բողոքներում/Դիմումներում, ինչպես նաև կցված փաստաթղթերում առկա տեղեկությունները չեն համարվում գաղտնի, եթե առկա է Բողոք/Դիմում ներկայացնող Հաճախորդի համաձայնությունը իր վերաբերյալ գաղտնիք պարունակող տեղեկությունները հրապարակելու վերաբերյալ:

ԳԼՈՒԽ 8. ՀՀ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲԱՆԿԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

44. Բանկ մուտքագրված բոլոր այն դիմումները, նամակները, պահանջները, որոնք ստացվել են ՀՀ դատարաններից արբիտրաժային տրիբունալներից կամ Ֆինանսական համակարգի Հաշտարարից (Բացառությամբ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ներկայացված Բողոքների) հասցեագրվում են ԻՎ ու ՄԲԽԱԱՎ, և ընթացք են տրվում վերջինիս կողմից:
45. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը Հաճախորդի Պահանջի պատճենն ուղարկում է Բանկ, իսկ Բանկն այն ստանալու պահից 14 (տասնչորս) աշխատանքային օրվա ընթացքում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացնում է համապատասխան բացատրություններ, պարզաբանումներ և փաստաթղթեր՝ կապված տվյալ Պահանջի հետ, անգամ եթե դրանք կարող են պարունակել բանկային գաղտնիք: Բանկի հիմնավորված դիմումի առկայության պարագայում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշմամբ 14-օրյա (տասնչորս) ժամկետը կարող է երկարաձգվել ևս 7 (յոթ) աշխատանքային օրով:
46. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը որոշում է կայացնում Բանկի բացատրություններն ստանալուց կամ սույն Կարգի 45-րդ կետում նշված ժամկետը լրանալուց հետո՝ 24 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Առանձնապես բարդ գործի պարագայում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը կարող է քսանչորսօրյա ժամկետն իր որոշմամբ երկարաձգել ևս 14 աշխատանքային օրով: Պահանջի

ուսումնասիրման արդյունքում Հաշտարարը որոշում է կայացնում Պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ և և ոչ ուշ, քան հաջորդ օրը ծանուցում կողմերին որոշման մասին՝ համապատասխան ծանուցման եղանակով ներկայացնելով որոշումը:

47. Պահանջի բավարարման կամ մասնակի բավարաման որոշում կայացնելիս Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը սահմանում է նաև Բանկի կողմից որոշման կատարման Կարգն ու ժամկետը:

48. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը կողմերի համար պարտադիր բնույթ է կրում, եթե Պահանջ ներկայացնողը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը ծանուցելու պահից 30 (երեսուն) աշխատանքային օրվա ընթացքում առանց վերապահումների և գրավոր ձևով համաձայնվում է այդ որոշման հետ: Հաճախորդի կողմից որոշման հետ համաձայնելու մասին գրությունն ստանալուց հետո՝ մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում, իսկ չհամաձայնելու դեպքում՝ 30 աշխատանքային օրը լրանալուց հետո Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը ծանուցում է Բանկին Հաճախորդի գրավոր համաձայնության առկայության կամ բացակայության մասին, ինչպես նաև կողմերի համար որոշման պարտադիր դառնալու կամ այդպիսին չդառնալու մասին:

49. Հաշտարարի՝ կողմերի համար պարտադիր դարձած որոշումը ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված դեպքերում և ՀՀ քաղաքացիական դատավարության օրենսգրքով սահմանված կարգով կողմերը կարող են վիճարկել իրավասու դատարան ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը չեղյալ ճանաչելու վերաբերյալ դիմում ներկայացնելու միջոցով: Բանկի համար բացառություն են կազմում Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից հրաժարվելու վերաբերյալ Բանկի և Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջև կնքված համաձայնագրում նշված այն Պահանջներով կայացված որոշումները, որոնց պահանջի ընդհանուր չափը չի գերազանցում 250,000 (երկու հարյուր հիսուն հազար) ՀՀ դրամը կամ համարժեք արտարժույթը և գործարքի ընդհանուր գումարը չի գերազանցում 500,000 (հինգ հարյուր հազար) ՀՀ դրամը կամ համարժեք արտարժույթը:

50. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը չեղյալ ճանաչելու վերաբերյալ դիմում կարող է ներկայացվել իրավասու դատարան՝ սույն Կարգի 48-րդ կետով նախատեսված ծանուցումը ստանալուց հետո մեկ ամսվա ընթացքում:

ԳԼՈՒԽ 9. ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

51. Սույն Կարգը ենթակա է վերանայման ՀՀ օրենսդրությամբ, ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ ակտերով և Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված ժամկետներում և կարգով:

52. Սույն Կարգը կազմվել է հայերեն և ռուսերեն լեզուներով: Հայերեն և ռուսերեն տարբերակների միջև անհամապատասխանությունների կամ հակասությունների առկայության դեպքում գործում են հայերեն տարբերակի դրույթները:

ԳԼՈՒԽ 10. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐԸ

53. Սույն Կարգի անբաժանելի մաս են կազմում հետևյալ հավելվածները՝

1) Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացված գրավոր Բողոքի հայտի օրինակելի ձև (Հավելված 1, Հավելված 1.2),
2) Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացված գրավոր Դիմումի հայտի օրինակելի ձև (Հավելված 1.1),
3) Էլեկտրոնային նամակով ստացված Բողոքի դեպքում Հաճախորդին տրամադրվող ստացական (Հավելված 2),
4) «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 3)
5) Բանկի Մասնաճյուղերի սպասարկման սրահներում փակցված հայտարարություն (Հավելված 4),
6) Հաճախորդի թղթային եղանակով ներկայացված Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանի օրինակելի ձև (Հավելված 5),
7) Հաճախորդներից ստացված Բողոքի և/կամ Դիմումի ընդունման, գրանցման, քննության և պատասխանների ներկայացման մասին տեղեկատվություն պարունակող էլեկտրոնային գրանցամատյան (Հավելված 6):