

ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ
«ՎՏԲ-ՀԱՅԱՍՏԱՆ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔ-ԴԻՍՈՒՄՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ԳՐԱՆՑՄԱՆ, ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՄԱՆ ԵՎ ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ

ԵՐԵՎԱՆ, 2012

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

1. Հիմնական հասկացություններ և ընդհանուր դրույթներ.....	3
2. Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների ներկայացման գործընթացը	5
3. Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների ուսումնասիրման գործընթացը.....	6
4. Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների պատասխանները.....	8
5. Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների ընդունման, գրանցման, ուսումնասիրման և արձագանքման գործընթացի մոնիթորինգ.....	9
6. Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների ուսումնասիրման ընթացքում հայտնի դարձած տեղեկությունների գաղտնիության պահպանումը.....	9
7. ՀՀ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Բանկի հանդեպ ֆիզիկական անձ-հաճախորդների բողոք-պահանջների ուսումնասիրման կարգը.....	10

1. Հիմնական հասկացություններ և ընդհանուր դրույթներ

1.1. «Բանկ» - «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ Գլխամասային գրասենյակ և մասնաճյուղեր

1.2. «Ընթացակարգ» - «Հաճախորդների բողոք-դիմումների և բողոք-պահանջների (այսուհետ՝ բողոք-դիմում/պահանջ) ընդունման, գրանցման, ուսումնասիրման և արձագանքման գործընթացի վերաբերյալ» ընթացակարգ

1.3. «Հաճախորդ» - ՀՀ ռեզիդենտ և ոչ ռեզիդենտ իրավաբանական կամ ֆիզիկական անձ, ով օգտվում է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից կամ դիմել է այդ ծառայություններից օգտվելու համար

1.4. «Բողոք-պահանջ» - Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացված գրավոր բողոք, որը վերաբերում է Բանկի կողմից մատուցված ծառայությունների հետ կապված Բանկի պարտականությունների խախտմանը և պարունակում է գույքային պահանջ: Այն պետք է առնվազն ներառի Հաճախորդի անունը, ազգանունը, (իրավաբանական անձանց դեպքում՝ լրիվ անվանումը), հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը կամ էլեկտրոնային հասցեն և հեռախոսահամարը), ստորագրությունն, ինչպես նաև բողոք-պահանջի նկարագրությունը

1.5. «Բողոք-դիմում» - Հաճախորդի կողմից՝ իր օրինական շահերից բխող, իրեն հետաքրքրող տեղեկատվություն ստանալու նպատակով, ինչպես նաև Բանկի կողմից բանկային գործունեության իրականացման ընթացքում թույլ տրված խախտումների վերաբերյալ Բանկին ներկայացված դիմում (սույն Ընթացակարգի կետ 2.2.-ում նշված միջոցներով), որը չի պարունակում խախտված իրավունքների վերականգնման պահանջ

1.6. «Նամակների արկղ» - Բանկի Գլխամասային գրասենյակի և մասնաճյուղերի սպասարկման սրահներում Հաճախորդի համար տեսանելի և հասանելի վայրում տեղադրված հատուկ նշումով արկղ, որը նախատեսված է Հաճախորդի կողմից ներկայացված նամակների, այդ թվում՝ լրացված բողոք-դիմում/պահանջների հայտերի ընդունման համար

1.7. «Բողոք-դիմում/պահանջի հայտ» - հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների հայտի ձևանմուշ (Հավելված 3)

1.8. «Բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյան» - Հաճախորդներից ստացված բողոք-դիմում/պահանջների ընդունման, ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացքի մասին տեղեկատվություն պարունակող էլեկտրոնային ֆայլ

1.9. «ԻՑՎ պատասխանատու կատարող» - Իրացման ցանցի վարչության աշխատակից, ով պատասխանատու է 3.1. կետում նկարագրված գործողությունների համար, այն է՝

ա/ ընդունել Տնօրինության աշխատակազմի աշխատակցից, Հաճախորդների հեռախոսային սպասարկման կենտրոնից, ինչպես նաև, անհրաժեշտության դեպքում, մասնաճյուղի կառավարչից կամ ԳԳ ՅՍԲՊ-ից ստացված բողոք-դիմում/պահանջները

բ/ ուսումնասիրել բողոք-դիմում/պահանջը և, անհրաժեշտության դեպքում, այն ուղղորդել բողոքի լուծման գործընթացում ներգրավված ստորաբաժանմանը/նուններիին:

գ/ Հետևել բողոք-դիմում/պահանջների ուսումնասիրման, լուծման պատասխանելու ընթացակարգի ժամկետների և անհրաժեշտ քայլերի պահպանմանը:

1.10. «ԿԲԶԴ պատասխանատու կատարող» - Կորպորատիվ բիզնեսի զարգացման դեպարտամենտի Կորպորատիվ հաճախորդների հետ աշխատանքների վարչության աշխատակից, ով պատասխանատու է 3.1. կետում նկարագրված գործողությունների համար, այն է՝

ա/ ընդունել Տնօրինության աշխատակազմի աշխատակցից, Հաճախորդների հեռախոսային սպասարկման կենտրոնից, Կորպորատիվ հաճախորդների մենեջերից կամ Մոսկվա մասնաճյուղի պատասխանատու աշխատակցից ստացված բողոք-դիմում/պահանջները

բ/ ուսումնասիրել բողոք-դիմում/պահանջը և, անհրաժեշտության դեպքում, այն ուղղորդել բողոքի լուծման գործընթացում ներգրավված ստորաբաժանմանը/նուններիին:

զ/ Յետևել բողոք-դիմում/պահանջների ուսումնասիրման, լուծման պատասխանելու ընթացակարգի ժամկետների և անհրաժեշտ քայլերի պահպանմանը:

1.11. «Կորպորատիվ հաճախորդ» – հաճախորդ, ով, ««ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ կորպորատիվ հաճախորդների դասակարգման մեթոդաբանության համաձայն, հանդիսանում է կորպորատիվ Հաճախորդ:

1.12. «Պատասխանատու աշխատակից» - Բանկին բողոք-դիմում/պահանջ ներկայացնող Հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման, ներկայացված բողոք-դիմում/պահանջների ընդունման և գրանցման և պատասխանների ուղարկման համար պատասխանատու, ինչպես նաև բողոք-դիմում/պահանջների ուսումնասիրման ու արձագանքման գործընթացը վերահսկող աշխատակից: Կախված ստորև աղյուսակում նշված նախապայմաններից՝ Բանկում Պատասխանատու աշխատակցի պարտականություններն իրականացնում են Մասնաճյուղի կառավարիչը, Գլխամասային գրասենյակի Հաճախորդների սպասարկման բաժնի պետը (այսուհետ՝ ՅՍԲՊ) և Տնօրինության աշխատակազմի աշխատակիցը:

	Մասնաճյուղի կառավարիչ	Գլխամասային գրասենյակի ՅՍԲՊ	Տնօրինության աշխատակազմի աշխատակիցը
Ն ա խ ա պ ա յ մ ա ն	Առձեռն մասնաճյուղ ստացված բողոք-դիմում/պահանջ	Առձեռն Գլխամասային գրասենյակ ներկայացված բողոք-դիմում/պահանջ	Բանկի ղեկավարությանը հասցեագրված փակ նամակ
	Մասնաճյուղի նամակների արկղ գցված բողոք-դիմում/պահանջ	Գլխամասային գրասենյակի նամակների արկղ գցված բողոք-դիմում/պահանջ	Բանկի՝ headoffice@vtb.am էլեկտրոնային հասցեին ստացված բողոք-դիմում/պահանջ
	Հեռախոսային սպասարկման կենտրոնի միջոցով ստացված բողոք-դիմումներ	Հեռախոսային սպասարկման կենտրոնի միջոցով ստացված բողոք-դիմումներ	Բանկի՝ www.vtb.am ինտերնետ կայքի միջոցով ստացված բողոք-դիմում/պահանջ

1.13. «Սպասարկող աշխատակից» - Սրահի ադմինիստրատոր (մասնաճյուղում նմանատիպ հաստիքի առկայության դեպքում) կամ Մասնաճյուղի կառավարչի կողմից նշանակված աշխատակից, իրավաբանական անձանց դեպքում՝ Կորպորատիվ հաճախորդի մենեջեր, ով Բանկին ուղղված բողոք-դիմում/պահանջ ներկայացնել ցանկացող Հաճախորդին տրամադրում է անհրաժեշտ առաջնային տեղեկատվություն, այն է՝

ա/ ծանոթացնում է Բողոք-դիմում/պահանջի հայտի լրացման կարգին,

բ/ մատնանշում է Նամակների արկղի գտնվելու վայրը,

գ/ իր իրավասության շրջանակներում պատասխանում է Հաճախորդին հետաքրքրող հարցերին,

դ/ իրազեկում է Պատասխանատու աշխատակցին Հաճախորդի կողմից բողոք-դիմում/պահանջի ներկայացման մասին

1.14. «Կատարող» - կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանման աշխատակից, ով պատասխանատու է բողոք-դիմում/պահանջի լուծման և վերջնական պատասխանի նախապատրաստման համար:

1.15. «Մանր բիզնեսի հաճախորդ» - հաճախորդ, ով, ««ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ կորպորատիվ հաճախորդների դասակարգման մեթոդաբանության համաձայն, հանդիսանում է մանր բիզնեսի Հաճախորդ:

1.16. Բանկի սույն Ընթացակարգը նշակվել է Բանկի կողմից Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին ՀՀ օրենքի, ՀՀ Կենտրոնական բանկի և այլ նորմատիվ ակտերի պահանջներին համապատասխան:

1.17. Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների ընդունման, գրանցման և ուսումնասիրման հիմնական նպատակը Բանկում տեղ գտնող, հաճախորդների մոտ դժգոհություն առաջացնող և Բանկ դիմելու հիմք հանդիսացող խախտումների և դրանց հետևանքների վերացումն է:

1.18. Սույն Ընթացակարգի 2-րդ գլխում նկարագրված գործընթացի համաձայն՝ Բանկ ներկայացված գրավոր բողոք-դիմում/պահանջը ենթակա է պարտադիր ընդունման, գրանցման, ուսումնասիրման և արձագանքման: Չի թույլատրվում մերժել բողոք-դիմում/պահանջի ընդունումը՝ բացառությամբ 2.6. կետում նշված դեպքերում:

1.19. Բանկը, Հաճախորդի բողոք-դիմում/պահանջի առարկան ուսումնասիրելիս, հիմնվում է դրա բազմակողմանի և լրիվ ուսումնասիրման, հիմնավորվածության (փաստացի հանգամանքների բացահայտման, բողոքի առարկային համապատասխանության) և իրավաչափ լինելու (գործողությունների կատարման կամ իրադարձությունների վրա հասնելու պահին ՀՀ օրենսդրության նորմերին համապատասխանության) փաստի վրա:

1.20. Սույն Ընթացակարգում նկարագրված դրույթները ենթական են պարտադիր կատարման Բանկի բոլոր աշխատակիցների կողմից:

2. Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների ներկայացման գործընթացը

2.1. Բանկի սպասարկման սրահներում Հաճախորդի համար տեսանելի և հասանելի վայրում պետք է տեղադրված լինի Նամակների արկղ, ինչպես նաև Բանկի ինտերնետային կայքում և սպասարկման սրահներում առանձին թերթոնների ձևով տեսանելի վայրերում պետք է փակցված լինեն հետևյալ փաստաթղթերը՝

1) վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (Հավելված 1),

2) բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը (Հավելված 2),

3) Հաճախորդի կողմից բողոք-դիմում/պահանջի հայտի ձև (Հավելված 3):

2.2. Բանկն իր սպասարկման սրահներում տեսանելի վայրում պետք է փակցված լինի նաև հայտարարություն այն մասին, որ Հաճախորդը, ցանկության դեպքում, կարող է Պատասխանատու կամ Սպասարկող աշխատակցից պահանջել սույն Ընթացակարգը և մանրամասն ծանոթանալ վերջինիս դրույթներին (Հավելված 5): Նաև Բանկն իր ինտերնետային կայքում, սպասարկման սրահում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել Բանկին բողոք-դիմում/պահանջների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

2.3. Բանկի ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է հաճախորդի բողոք-դիմում/պահանջը, կամ ունի հաճախորդը հայտնել է բողոք-դիմում/պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է հաճախորդին պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

2.4. Պատասխանատու աշխատակիցը Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող և Բանկ դիմած Հաճախորդին տրամադրում է «Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը», «Հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագիրը» և Բողոք-դիմում/պահանջի հայտի ձևը, ինչպես նաև տեղեկացնում, որ

հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոք-պահանջների քննության` ընկերության ներքին կանոնները:

2.5. Բանկին բողոք-դիմում/պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդը կարող է.

ա/ նամակի կամ լրացված Բողոք-դիմում/պահանջի հայտի տեսքով այն առձեռն ներկայացնել Բանկ

բ/ Պատասխանատու աշխատակցի կամ Սպասարկող աշխատակցի միջնորդությամբ լրացնել Բողոք-դիմում/պահանջի հայտը և այն զգել Նամակների արկղ

գ/ ուղարկել այն նամակի տեսքով Բանկի headoffice@vtb.am էլեկտրոնային հասցեին

դ/ լրացնել Բանկի www.vtb.am ինտերնետ կայքում տեղադրված Բողոք-դիմում/պահանջի հայտը

ե/ դիմել 87-87 հեռախոսահամարով Բանկի հեռախոսային սպասարկման կենտրոնին (միայն բողոք-դիմումի դեպքում) :

2.6. Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջները, որտեղ բացակայում են Բողոք-պահանջի անհրաժեշտ վավերապայմանները, համարվում են անանուն և ենթակա չեն գրանցման, ուսումնասիրման և արձագանքման:

2.7. Հաճախորդների այն հարցերով բողոք-դիմում/պահանջները, որոնց վերաբերյալ կան ուժի մեջ մտած դատական ակտեր (վճիռներ, որոշումներ և այլն), ուսումնասիրման ենթակա չեն:

2.8. Պատասխանատու կամ սպասարկող աշխատակցի կողմից անձամբ բողոք-դիմում/պահանջի ընդունման դեպքում Հաճախորդին տրամադրվում է բողոք-դիմում/պահանջի ընդունման վերաբերյալ ստացական (Հավելված 4), որում նշվում է.

ա/ բողոք-դիմում/պահանջի ընդունման օրը,

բ/ բողոք-դիմում/պահանջն ընդունող աշխատակցի անուն, ազգանունը,

գ/ բողոք-դիմում/պահանջն ընդունող աշխատակցի ստորագրությունը,

դ/ բողոք-դիմում/պահանջի նույնականացման համարը:

2.9. Հաճախորդի կողմից Բողոք-դիմում/պահանջը Բանկի էլեկտրոնային հասցեով ստանալուց հետո ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը Տնօրինության աշխատակազմի Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացվել է բողոք-դիմում/պահանջը, վերջինիս` սույն Ընթացակարգի 1.4. կետում նշված «Բողոք-պահանջի» հասկացությամբ սահմանված պահանջներին չհամապատասխանելու դեպքում, հայցում է անհրաժեշտ տեղեկատվությունը կամ ուղարկում բողոք-դիմում/պահանջի հայտի ձևը: Հաճախորդի կողմից Բանկի էլեկտրոնային հասցեով սույն Ընթացակարգի 1.4. կետում նշված «Բողոք-պահանջի» հասկացությամբ սահմանված պահանջներին համապատասխանող բողոք-պահանջ/դիմում ստանալու նույն օրը Տնօրինության աշխատակազմի Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացվել է բողոք-դիմում/պահանջը ուղարկում է բողոք-դիմում/պահանջը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (Հավելված 4), որում նշվում է բողոք-դիմում/պահանջը ստանալու ամսաթիվը, և կցվում է «Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը» (Հավելված 1), «Հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագիրը» (Հավելված 2):

2.10. Բողոք-պահանջի բանավոր եղանակով կամ հեռախոսի միջոցով ստացման դեպքում Հաճախորդը Բանկի` հաճախորդների սպասարկման հետ առնչվող ցանկացած աշխատակցի կողմից տեղեկացվում է սույն Ընթացակարգի 2.5 և 2.6 կետերով նախատեսված բողոք-դիմում/պահանջների ընդունման գործընթացի և նախապայմանների վերաբերյալ, ինչպես նաև տեղեկացնել սույն Ընթացակարգի 2.4. կետով նախատեսված տեղեկատվության մասին: Բողոք-դիմումը հեռախոսի միջոցով ստացման դեպքում Բանկի աշխատակիցը գրանցում է բողոք-դիմումի բովանդակությունը, ճշտում և գրանցում է դիմող Հաճախորդի անունը, ազգանունը, (իրավաբանական անձանց դեպքում` լրիվ անվանումը), հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը կամ էլեկտրոնային հասցեն կամ հեռախոսահամարը) և բողոք-

դիմումի ստացման օրը էլեկտրոնային փոտով ուղարկում է այն իրացման ցանցի վարչության պատասխանատու կատարողին, իսկ Կորպորատիվ հաճախորդների դեպքում՝ ԿԲԶԴ պատասխանատու կատարողին, ովքեր, իրենց հերթին, բողոք-դիմումի առարկայից կախված, ուղարկում են այն համապատասխան Կատարողին:

2.11. Յուրաքանչյուր օրվա վերջում Պատասխանատու աշխատակիցը Նամակների արկղից դուրս է հանում բողոք-դիմում/պահանջները (ՀՍԲՊ-ն ըստ 1.12. կետում նշված նախապայմանների բաշխում է համաձայն վերոնշյալ աղյուսակի):

2.12 Սույն ընթացակարգի 2.5 կետում նշված միջոցներով Բանկ ներկայացված յուրաքանչյուր բողոք-դիմում/պահանջ, Պատասխանատու աշխատակիցն, այն ստանալուց հետո, գրանցում է այն Բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյանում (Հավելված 6):

3. Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների ուսումնասիրման գործընթացը

3.1. Ելնելով սույն Ընթացակարգի նպատակներից՝ հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների ուսումնասիրման գործընթացն իրենից ներկայացնում է մի շարք գործողություններ, որոնք իրականացվում են հետևյալ հաջորդականությամբ (սխեմատիկ նկարագիրը տես՝ Հավելված 9).

ա/ Հաճախորդի կողմից Բողոք-դիմում/պահանջը մասնաճյուղ/ԳԳ ՀՍԲ ներկայացնելու դեպքում, **նույն օրը** Պատասխանատու կամ Սպասարկող աշխատակիցը ընդունում է Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջը, իսկ Պատասխանատու աշխատակիցը՝ գրանցում է այն:

Տնօրինության աշխատակազմի աշխատակցի, Կորպորատիվ հաճախորդի մենեջերի, ինչպես նաև Հաճախորդների հեռախոսային սպասարկման կենտրոնի կողմից (էլեկտրոնային, թղթային և կամ հեռախոսազանգի միջոցով) ստացված Բողոք-դիմում/պահանջները, նույն օրը վերջիններս ֆիզիկական անձանց և փոքր բիզնեսի հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջի դեպքում փոխանցում են ԻՑՎ պատասխանատու կատարողին (էլեկտրոնային և թղթային եղանակով), իսկ կորպորատիվ հաճախորդների դեպքում՝ ԿԲԶԴ պատասխանատու կատարողին՝ բողոք-դիմում/պահանջն ուսումնասիրելու և, անհրաժեշտության դեպքում բողոք-դիմում/պահանջի լուծման գործընթացում ներգրավված ստորաբաժանման/նումներին ուղղորդելու նպատակով:

բ/ 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում ԻՑՎ և ԿԲԶԴ պատասխանատու կատարողները, Պատասխանատու աշխատակիցը ուսումնասիրում են Հաճախորդի բողոք-դիմում/պահանջը և այն դեպքում, երբ.

1/ պատասխանի նախապատրաստումը գտնվում է մասնաճյուղի կառավարչի/Գլխամասային գրասենյակի ՀՍԲՊ-ի իրավասությունների շրջանակներում իրականացվում է Կատարողի որոշում և բողոք-դիմում/պահանջի լուծման և պատասխանի նախապատրաստման հանձնարարում

2/ պատասխանի նախապատրաստումը դուրս է մասնաճյուղի կառավարչի/Գլխամասային գրասենյակի ՀՍԲՊ-ի իրավասությունների շրջանակներից՝ բողոք-դիմում/պահանջի սկանավորված տարբերակը միջնորդագրի ուղեկցությամբ (Հավելված 7) ուղարկում է ԻՑՎ պատասխանատու կատարողին

3/ ԻՑՎ և ԿԲԶԴ պատասխանատու կատարողները 3.1.ա դեպքում և ԻՑՎ պատասխանատու կատարողը 3.1.բ.2 դեպքում բողոք-դիմում/պահանջը ստանալու նույն օրը փոխանցում են այն (էլեկտրոնային եղանակով, միջնորդագրի ուղեկցությամբ) բողոք-դիմում/պահանջի լուծման գործընթացում ներգրավված ստորաբաժանմանը/նումներին (Կատարող)՝ վեցօրյա ժամկետում բողոք-դիմում/պահանջի պատասխան ստանալու համար:

գ/ ԻՑՎ և ԿԲԶԴ պատասխանատու կատարողից, ինչպես նաև մասնաճյուղի կառավարչի և ԳԳ ՅՍԲՊ-ից միջնորդագիր ստանալու օրվանից վեցօրյա ժամկետում բողոքի լուծման գործընթացում ներգրավված ստորաբաժանումը/աշխատակիցը (Կատարողը)՝

- ուսումնասիրում է դիմումի բովանդակությունը և պատճառը (հնարավորության դեպքում անմիջապես լուծելով Հաճախորդի խնդիրը)

1) 3.1.բ.1. դեպքում

- ուսումնասիրում է բողոք-դիմում/պահանջի բովանդակությունը և պատճառը (հնարավորության դեպքում անմիջապես լուծելով Հաճախորդի խնդիրը)
- նախապատրաստում է բողոք-դիմում/պահանջի պատասխանը տիպային ձևով (Հավելված 8)՝ ապահովելով կառավարչի ստորագրությունը
- ապահովում է պատասխանի ուղարկումը կամ հանձնումը Հաճախորդին

2) 3.1.ա. դեպքում

- Բանկի պաշտոնական ձևաթղթի վրա նախապատրաստում է Հաճախորդի բողոք-դիմում/պահանջի պատասխանը տիպային ձևով (Հավելված 8)՝ ապահովելով տվյալ կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարի ստորագրությունը
- Ստորագրված պատասխանը հանձնում է Տնօրինության աշխատակազմի պատասխանատու աշխատակցին (վերջինս 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում ապահովում է պատասխանի ուղարկումը կամ հանձնումը Հաճախորդին), իսկ պատասխանի սկանավորված տարբերակն ուղարկում է համապատասխանաբար ԻՑՎ կամ ԿԲԶԴ պատասխանատու կատարողին

3) 3.1.բ.2 դեպքում

- նախապատրաստում է բողոք-դիմում/պահանջի պատասխանն էլեկտրոնային եղանակով և ուղարկում ԻՑՎ պատասխանատու կատարողին
- ԻՑՎ պատասխանատու կատարողը Հաճախորդի բողոքի էլեկտրոնային պատասխանն ուղարկում է համապատասխան մասնաճյուղի կառավարչին/ԳԳ ՅՍԲ պետին՝ Բանկի ձևաթղթի վրա տպելու, կառավարչի կողմից ստորագրելու և Հաճախորդին հանձնելու նպատակով:

Այն դեպքում, երբ բողոք-դիմում/պահանջի լուծման գործընթացում ներգրավված ստորաբաժանմանը Հաճախորդի բողոք-դիմում/պահանջին պատասխանելու նպատակով անհրաժեշտ է Բանկի այլ ստորաբաժանման օժանդակություն (Իրավաբանական վարչություն, Գործառնական վարչություն, մասնաճյուղ և այլն), ապա վերջինս պարտավոր է բողոք-դիմում/պահանջի լուծման գործընթացում ներգրավված ստորաբաժանման հարցմանը պատասխանել 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Այդպիսով, «գ» կետի ամբողջ գործընթացը չպետք է գերազանցի 6 աշխատանքային օրը:

Համաձայն վերոնշյալ քայլերի և ժամկետների՝ Հաճախորդի բողոք-դիմում/պահանջի ընդունման, ուսումնասիրման և արձագանքման գործընթացը ընդհանուր առմամբ պետք է տևի առավելագույնը 8 աշխատանքային օր:

3.2. Այն դեպքում, եթե Հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-դիմում/պահանջը համապատասխանում է սույն Ընթացակարգի 1.4 կետում նշված «Բողոք-պահանջի» հասկացությամբ սահմանված պահանջներին, Բանկն այն դիտարկում է որպես բողոք-պահանջ՝ անկախ այն գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, և այլն) կամ անվանման բացակայությունից և համաձայն սույն ընթացակարգի 3.1. կետով սահմանված կարգի առավելագույնը 8 (ութ) աշխատանքային օրվա ընթացքում տալիս է վերջնական պատասխան:

Այն դեպքում, եթե բողոք-դիմում/պահանջի լուծումը և վերջնական պատասխանի նախապատրաստումը կախված բողոք-դիմում/պահանջի առարկայից պահանջում է առավել երկար ժամանակ, ապա 3.1.գ/ կետը կարող է երկարաձգվել մինչև առավելագույնը 8 օր, հետևաբար Չաճախորդին վերջնական պատասխանի տրամադրումը պետք է լինի Բողոք-դիմում/պահանջի ստացման առավելագույնը 10-րդ օրը: Բողոք-դիմում/պահանջների ստացման պահ է համարվում Բանկում բողոք-դիմում/պահանջների գրանցման պահը:

3.3. Այն դեպքում, եթե բողոք-դիմումին տրվող վերջնական պատասխանի (մերժման, մասնակի բավարարման կամ բավարարման վերաբերյալ) տրամադրումը 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում հնարավոր չէ (հիմնավոր պատճառաբանությամբ) (չի վերաբերում բողոք-պահանջներին), ապա Կատարողը այդ մասին Չաճախորդին ուղղված նամակ է պատրաստում, որտեղ նշում է վերջնական պատասխանի տրամադրման ժամկետը և փոխանցում է այն Պատասխանատու աշխատակցին: Պատասխանատու աշխատակիցը ծանուցումը ստանալուն պես՝ փոխանցում է այն Չաճախորդին:

3.4. Բանկը պարտավոր է ուսումնասիրել և քննարկել Չաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջները, եթե վերջիններս Բանկ են ներկայացվել մեկ տարվա ընթացքում սկսած այն պահից, երբ Չաճախորդը տեղեկացել կամ կարող էր տեղեկացած լինել խախտված իրավունքի մասին: Բանկն իրավունք ունի չդիտարկել մեկ տարի և ավել վաղեմություն ունեցող բողոքարկվող դեպքերը:

3.5. Կատարողն իրավունք ունի բողոք-դիմում/պահանջների ուսումնասիրման ընթացքում հարցին ճիշտ լուծում տալու նպատակով Չաճախորդից պահանջել լրացուցիչ փաստաթղթեր՝ նշելով դրանց հայցման պատճառը և ներկայացման վերջնաժամկետը: Լրացուցիչ փաստաթղթեր չներկայացնելու դեպքում Կատարողն իրավունք ունի բողոք-դիմում/պահանջներն ուսումնասիրել առանց վերջիններիս ներկայացման կամ Չաճախորդին ուղարկել բողոք-դիմում/պահանջների ուսումնասիրման հիմնավոր մերժում:

3.6. Բանկը բողոք-դիմում/պահանջ ստանալիս կամ վերջինիս քննության ընթացքում չի կարող Չաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք.

ա/ անհրաժեշտ չեն բողոք-դիմում/պահանջը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ

բ/ հասանելի են դարձել Բանկին տվյալ Չաճախորդին մատուցած ծառայությունների ընթացում և Չաճախորդի գրավոր հաստատմամբ դրանցում ընդգրկված տվյալները չեն փոփոխվել:

3.7. Բողոք-դիմում/պահանջի ուսումնասիրումը դադարեցնելու դեպքում Չաճախորդն այդ մասին ծանուցվում է (գրավոր)՝ որոշումը կայացնելու պահից 2 (երկու) աշխատանքային օրվա ընթացում:

3.8. Այն դեպքում, երբ բողոք-դիմում/պահանջի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, Կատարողն այդ մասին նախապես տեղեկացնում է Չաճախորդին:

3.9. Այն դեպքում, եթե բողոք-պահանջ ներկայացրած Չաճախորդին 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում չի տրվել վերջնական պատասխան կամ Չաճախորդը բավարարված չէ տրված պատասխանով, նա իրավունք ունի դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն: Այն դեպքում, եթե բողոք-պահանջ ներկայացրած Չաճախորդին 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում չի տրվել վերջնական պատասխան կամ Չաճախորդը բավարարված չէ տրված պատասխանով, նա իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին վեց ամսվա ընթացքում՝ սկսած այն օրվանից, երբ նա ստացել է Բանկի վերջնական պատասխանը կամ բողոք-դիմում պահանջը ներկայացնելուց հետո 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում վերջնական պատասխան չի ստացել:

3.10. Յուրաքանչյուր ամսվա առաջին աշխատանքային օրը Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է ստացված բողոք-դիմում/պահանջների, ինչպես նաև պատասխանի սկանավորված տարբերակները և Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների մանրակրկիտ լրացված էլեկտրոնային գրանցամատյանն ուղարկել Մանրածախ բիզնեսի զարգացման վարչության Սպասարկման որակի մոնիթորինգի խմբի ղեկավարի, ինչպես նաև ԻՑՎ պատասխանատու կատարողի էլեկտրոնային հասցեներին:

3.11. Մասնաճյուղերում ընդունված հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների ուսումնասիրման ու արձագանքման ընթացքի նկատմամբ կենտրոնացված հսկողությունն ու հաշվառումն իրականացվում է Մասնաճյուղի կառավարչի, իսկ Գլխամասային գրասենյակ ստացված բողոք-դիմում/պահանջների դեպքում՝ Գլխամասային գրասենյակի Պատասխանատու աշխատակիցների և ԻՑՎ ու ԿԲԶԴ պատասխանատու կատարողների կողմից:

4. Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների պատասխանները

4.1. Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների պատասխանները կազմվում են գրավոր՝ Կատարողի կողմից, տպվում են Բանկի պաշտոնական ձևաթղթի վրա և ստորագրվում մասնաճյուղերում՝ մասնաճյուղի կառավարչի, իսկ Գլխամասային գրասենյակում Գլխավոր տնօրեն-տնօրինության նախագահի կամ այլ իրավասու անձի կողմից:

4.2. Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների պատասխանները կազմվում են հայերեն լեզվով: Հաճախորդի խնդրանքով և Բանկի համաձայնությամբ պատասխանը կարող է նախապատրաստվել նաև այլ լեզվով:

4.3. Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների պատասխանները կարող են տրամադրվել.

ա/ փոստային ծառայության միջոցով՝ Հաճախորդի բողոք-դիմում/պահանջում նշված հասցեով

բ/ Հաճախորդին առձեռն՝ պատասխանի պատճենին Հաճախորդի ստորագրությունը ստանալով

գ/ Հաճախորդի՝ նոտարական հավաստագրով լիազորված անձին՝ բողոք-պահանջի պատասխանը ստանալու համար՝ ստացման փաստը հավաստող մակագրությամբ:

4.4. Բողոք-դիմում/պահանջի գրավոր պատասխանը պետք է պարունակի.

ա/ Բանկի հիմնավորված որոշումը բողոք-դիմում/պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ,

բ/ Բողոք-դիմում/պահանջն ուսումնասիրող և պատասխանը նախապատրաստած Կատարողի տվյալները (աշխատակցի անունը, ազգանունը և պաշտոնը, ստորաբաժանման անվանումը, հեռախոսի համարը կամ էլեկտրոնային հասցեն),

գ/ Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-դիմում/պահանջի ուսումնասիրման արդյունքի հետ կապված հարցերի առաջացման դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել Կատարողին,

դ/ Տեղեկատվություն այն մասին, որ Հաճախորդն իրավունք ունի Բանկի կողմից տրված պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում դիմել դատարան, ՀՀ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ կամ ՀՀ ԿԲ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:

ե/ Տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոք-դիմում/պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ՀՀ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ:

զ/ Հղում ՀՀ կոնկրետ իրավական ակտերի, Բանկի Կանոնադրությանը և Բանկի այլ իրավական ակտերի:

4.5. Բանկի կողմից բողոք-դիմում/պահանջը հիմնավորված ճանաչելու դեպքում, կայացվում է համապատասխան որոշում՝ խախտումը վերացնելու և Հաճախորդի իրավունքը վերականգնելու վերաբերյալ:

4.6. Հաճախորդի բողոք-դիմում/պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին պետք է կցվի և հաճախորդին տրամադրվի «Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը» (Հավելված 1):

5. Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների ընդունման, գրանցման, ուսումնասիրման և արձագանքման գործընթացի մոնիթորինգ

5.1. Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների ընդունման, գրանցման, ուսումնասիրման և արձագանքման գործընթացի մոնիթորինգն իրականացվում է յուրաքանչյուր ամիս՝ Մանրածախ բիզնեսի զարգացման վարչության Սպասարկման որակի մոնիթորինգի խմբի ղեկավարի կողմից (սխեմատիկ նկարագիրը տես՝ Հավելված 10):

5.2. Մոնիթորինգի ընթացքում ստուգվում են.

ա/ բողոք-դիմում/պահանջների ընդունման, գրանցման, ուսումնասիրման և արձագանքման գործընթացի և ժամկետների պահպանումը;

բ/ բողոքների առարկան և կրկնվելու պարբերականությունը:

5.3. Մինչև յուրաքանչյուր եռամսյակին հաջորդող ամսվա 10-րդ աշխատանքային օրը մոնիթորինգի արդյունքում ստացված տվյալների հիման վրա Մանրածախ բիզնեսի զարգացման վարչության Սպասարկման որակի մոնիթորինգի խմբի ղեկավարի կողմից կազմվում է որակական և քանակական տվյալներ ամփոփող հաշվետվություն և դրան համապատասխան մշակվում է Սպասարկման որակի բարձրացմանն ուղղված գործողությունների պլան, որը ներկայացվում է հաշվետու եռամսյակում ստացված բողոքներին առնչվող ստորաբաժանումների ղեկավարների հաստատմանը, իսկ անհրաժեշտության դեպքում (կախված առաջարկվող միջոցառումներից)՝ տնօրինության հաստատմանը:

6. Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների ուսումնասիրման ընթացքում հայտնի դարձած տեղեկությունների գաղտնիության պահպանումը

6.1. Բանկի աշխատակիցների կողմից ստացված տեղեկությունները, որոնք հայտնի են դարձել վերջիններիս, Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների ուսումնասիրման ընթացքում, այդ թվում այլ մարմիններից կամ կազմակերպություններից հարցումների արդյունքում, համարվում է գաղտնի և կարող է հրապարակվել կամ երրորդ անձանց տրամադրվել միայն ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:

6.2. Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջներում, ինչպես նաև կցված փաստաթղթերում առկա տեղեկությունները չեն համարվում գաղտնի, եթե առկա է բողոքաբեր Հաճախորդի համաձայնությունն իր վերաբերյալ գաղտնիք պարունակող տեղեկությունների հրապարակման վերաբերյալ:

7. ՀՀ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Բանկի հանդեպ ֆիզիկական անձ-հաճախորդների բողոք-պահանջների ուսումնասիրման կարգը

7.1. Այն դեպքում, երբ Հաճախորդին (ֆիզիկական անձ) չի բավարարում իր բողոք-պահանջի վերաբերյալ Բանկի պատասխանը, և վերջինս կապված է Բանկի՝ իր կողմից մատուցված ծառայությունների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գուլքային

պահանջ, Հաճախորդն իրավունք ունի դիմել ՀՀ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ (այսուհետ՝ Հաշտարար):

7.2. Բանկը պարտավոր է համագործակցել Հաշտարարի հետ: Հաշտարարը Հաճախորդի բողոք-պահանջի պատճեն ուղարկում է Բանկ, իսկ Բանկն այն ստանալու պահից 14 (տասնչորս) աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաշտարարին է ներկայացնում համապատասխան բացատրություններ, պարզաբանումներ և փաստաթղթեր՝ կապված տվյալ բողոք-պահանջների հետ, անգամ եթե դրանք պարունակեն բանկային գաղտնիք: Բանկի հիմնավորված դիմումի առկայության պարագայում Հաշտարարի որոշմամբ 14-օրյա ժամկետը կարող է երկարաձգվել ևս 7(յոթ) աշխատանքային օրով:

7.3. Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման արդյունքում Հաշտարարը որոշում է կայացնում բողոք-պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ և նույն օրը որոշումն ուղարկում է Կողմերին փոստային ծառայության միջոցով կամ տրամադրում առձեռն:

7.4. Բողոք-պահանջի բավարարման կամ մասնակի բավարարման որոշում կայացնելիս Հաշտարարը սահմանում է նաև Բանկի կողմից որոշման կատարման կարգն ու ժամկետը:

7.5. Հաշտարարի որոշումը կողմերի համար պարտադիր բնույթ է կրում, եթե Բողոք-պահանջ ներկայացնողը 30 (երեսուն) աշխատանքային օրվա ընթացքում, առանց վերապահումների և գրավոր ձևով համաձայնվում է որոշման հետ: Հաշտարարը 30 (երեսուն) աշխատանքային օրվանից հետո ծանուցում է Բանկին Հաճախորդի գրավոր համաձայնության առկայության կամ բացակայության մասին, ինչպես նաև կողմերի համար որոշման պարտադիր դառնալու կամ այդպիսին չդառնալու մասին:

7.6. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի՝ կողմերի համար պարտադիր դարձած որոշումը Բանկը կարող է վիճարկել իրավասու դատարան ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումը չեղյալ ճանաչելու վերաբերյալ դիմում ներկայացնելու միջոցով, բացառությամբ Հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից հրաժարվելու վերաբերյալ Համաձայնագրում նշված դեպքերի:

7.7. Բանկը Հաշտարարի որոշումը չեղյալ ճանաչելու վերաբերյալ դիմում կարող է ներկայացնել իրավասու դատարան սույն Ընթացակարգի 7.5. կետով նախատեսված ծանուցումը ստանալուց հետո մեկ ամսվա ընթացքում:

7.8. Բանկը ապահովում է, որ հաճախորդի հետ կնքվող պայմանագրերում առկա լինի՝

7.8.1 նշում այն մասին, որ հաճախորդը հնարավորություն ունի ընկերության և հաճախորդի միջև կնքվող գործարքից բխող բողոք-պահանջները ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին,

7.8.2 դրույթ, որ Բանկը կնքել է ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից հրաժարվելու վերաբերյալ համաձայնագիր այն պահանջներով, որոնց 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:

ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԲԱՑԱՏՐԱԿԱՆ ԱՄՓՈՓԱԳԻՐ



ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ

Սիրելի՛ Հաճախորդ, Ձեր իրավունքները կարող են պաշտպանվել ինչպես դատական կարգով, այնպես էլ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով:



Դատարան դիմելու դեպքում Ձեր և «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ միջև ծագած վեճը լուծում է դատարանը: Դուք կարող եք դիմել դատարան բողոքի քննության ցանկացած փուլում: Դատարանի վճիռը չի կարող վերանայվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու դեպքում Ձեր և «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ միջև ծագած վեճը լուծում է Հաշտարարը՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի ծառայություններն **ԱՆՎՃԱՐ** են:

Բողոք ունենալու դեպքում Դուք նախևառաջ պետք է դիմեք «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ: «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ պարտավոր է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխանել Ձեր բողոքին: 10 օրից պատասխանը ստանալուց հետո կամ, եթե պատասխան չեք ստացել, առանց դրա, Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը **չի կարող քննել** Ձեր բողոքը, եթե՝

1. Բողոքը «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ ներկայացնելուց հետո դեռ չի անցել 10 աշխատանքային օր,
2. Դուք չեք պահանջում դրամական կամ այլ գույքային հատուցում, Ձեր կողմից պահանջվող հատուցումը գերազանցում է 10 միլիոն դրամը (կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը),
3. «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ պատասխանը ստանալուց հետո անցել է ավելի քան վեց ամիս,
4. Ձեր կողմից բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել մինչև 2008թ. օգոստոսի 2-ը:



Զգուշացնում ենք նաև, որ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը, եթե այն քննվում է դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) կողմից կամ արդեն իսկ առկա է այդ բողոքի վերաբերյալ դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) վճիռը:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան
Գտնվելու վայրը՝ ՀՀ, ք. Երևան, Վազգեն Սարգսյան 26/1,
«Էրեբունի պալատ» բիզնես կենտրոն, 4-րդ հարկ, 411 ս.
Հեռ.՝ (374 10) 58 23 22, 58 23 21
Էլ. հասցե՝ info@fsm.am, www.fsm.am
Ֆաքս՝ (374 10) 58 24 21

«ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ և Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի միջև կնքվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից հրաժարվելու վերաբերյալ համաձայնագիր, այն մասին, որ չի բողոքարկելու միայն այն որոշումները, որոնց գույքային պահանջը 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:

Դուք կարող եք նաև բողոքներով դիմել Կենտրոնական բանկ: Տեղեկացնում ենք, որ Կենտրոնական բանկն իրավասու չէ լուծել Ձեր և «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ միջև վեճերը, սակայն կարող է «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ նկատմամբ կիրառել պատասխանատվության միջոցներ, եթե պարզվի, որ «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ խախտել է օրենքի պահանջները:



ՀՀ Կենտրոնական բանկ

Գտնվելու վայրը՝ 0010, ք. Երևան, Վ. Սարգսյան 6
Հեռ.՝ /374 10/ 59 26 93
Էլ. հասցե՝ mcba@cba.am
Ֆաքս՝ /374 10/ 52 38 52
Կայք՝ www.cba.am



Հարգելի հաճախորդ, հայտնում ենք, որ եթե Ձեր և «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, դա նշանակում է, որ «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: Դուք գրկվում եք «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերի կապակցությամբ դատարան դիմելու իրավունքից: Արբիտրաժային տրիբունալի վճիռները, որպես կանոն, դատարանի կողմից վերանայման ենթակա չեն:

«ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ

«ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ի դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-դիմում/պահանջի քննության գործընթաց



- ▶ Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ի դեմ ներկայացված այն բողոք-դիմում/պահանջին, որը կապված է «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ի կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և կարող է պարունակել գույքային պահանջ:
- ▶ Բողոք-դիմում/պահանջի քննության գործընթացը ներառում է բողոք-դիմում/պահանջի հետ կապված Ձեզ տեղեկությունների տրամադրումը, Ձեր կողմից բողոք-դիմում/պահանջի ներկայացումը և «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ի կողմից բողոք-դիմում/պահանջի ընդունումը, գրանցումը, ուսումնասիրումը և արձագանքումը:

ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻՆ

- ▶ «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ի ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-դիմում/պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ տվյալ գլխամասային գրասենյակում կամ մասնաճյուղում **պատասխանատու աշխատակցի** մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):
- ▶ «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ի պատասխանատու աշխատակիցը՝ տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, ընկերությունում բողոք-դիմում/պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-դիմում/պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին, տրամադրում է **Հաճախորդների վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը**, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոք-դիմում/պահանջների քննության՝ «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ի ներքին կանոնները և **Հաճախորդների կողմից բողոք-դիմում/պահանջի ներկայացման ՅԱՅՏԻ ձևը**, օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-դիմում/պահանջի ՅԱՅՏԸ:

ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՅՐԵՔ ԲՈՂՈՔ-ԴԻՄՈՒՄ/ՊԱՀԱՆՁԻ ՀԱՅՏԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆԵՔ ՍՏԱՑԱԿԱՆԸ

Բողոք-դիմում/պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.



Բողոք-դիմում/պահանջ ներկայացնելու ցանկության դեպքում Դուք կարող եք ա/ նամակի կամ լրացված Բողոք-դիմում/պահանջի հայտի տեսքով այն առձեռն ներկայացնել պատասխանատու աշխատակցին «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ ք/ Պատասխանատու աշխատակցի կամ Սպասարկող աշխատակցի միջնորդությամբ լրացնել Բողոք-դիմում/պահանջի հայտը և այն օգտել Նամակների արկղ գ/ ուղարկել այն նամակի տեսքով «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ»-ի headoffice@vtb.am էլեկտրոնային հասցեին
դ/ լրացնել «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ»-ի www.vtb.am ինտերնետ կայքում տեղադրված Բողոք-դիմում/պահանջի հայտը:
Հայտն առձեռն կամ էլեկտրոնային հասցեին ներկայացնելիս «ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:



Բողոք-դիմում/պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.

«ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ ուսումնասիրում է բողոք-դիմում/պահանջը և որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:



Բողոք-դիմում/պահանջի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին

Բողոք-դիմում/պահանջի վերաբերյալ **«ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ** ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր կամ էլեկտրոնային պատասխան:

Պատասխանը պետք է արտացոլի՝ **«ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ** հստակ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել), թե բողոք-դիմում/պահանջի քննության արդյունքն ինչ փաստերի վրա է հիմնվում, բողոք-դիմում/պահանջի քննության գործընթացի համար պատասխանատու Կատարողի անուն, ազգանունը, պաշտոնը և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ուն կարող եք դիմել նաև բողոք-դիմում/պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում, ինչպես նաև այն մասին, որ բողոք-դիմում/պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Դուք Ձեր իրավունքները պատշապանելու համար ինչ միջոցառումներ կարող եք ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին:

Գրավոր պատասխանը Ձեզ կներկայացվի Ձեր կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով:

ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՑՔԸ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

Ծանոթացեք **«ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ի** կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է ամբողջ անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք Պատասխանում նշված անձի հետ:


ՔԱՅԼ 4. ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԻ ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵՁ ՉԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ

Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում **«ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ի** կողմից պատասխան չէք ստացել կամ բավարարված չէք բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանով, Դուք իրավունք ունեք պահանջ ներկայացնել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն: Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում **«ՎՏԲ-Հայաստան բանկ» ՓԲԸ-ի** կողմից պատասխան չէք ստացել կամ բավարարված չէք բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանով, Դուք իրավունք ունեք դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին վեց ամսվա ընթացքում՝ սկսած այն օրվանից, երբ Դուք ստացել եք Բանկի վերջնական պատասխանը կամ բողոք-դիմում պահանջը ներկայացնելուց հետո 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում վերջնական պատասխան չէք ստացել:



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ
Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան
Գտնվելու վայրը՝ ՀՀ, ք. Երևան, Վազգեն Սարգսյան 26/1,
«Էրեբունի պալազա» բիզնես կենտրոն , 4-րդ հարկ, 411 ս.
Հեռ.՝ (374 10) 58 23 22, 58 23 21
Էլ. հասցե՝ info@fsm.am, www.fsm.am.
Ֆաքս՝ (374 10) 58 24 21

Բողոք-դիմումի/պահանջի ներկայացման ստացական

ՍՏԱՑԱԿԱՆ		
Բողոք-դիմում/պահանջի ներկայացման ամսաթիվը Дата подачи жалобы-заявления/требования	____/____/201 թ.	
Բողոք-դիմում/պահանջի նույնականացման համարը Идентификационный номер жалобы-заявления/требования	N _____	
Բողոք-դիմում/պահանջը ստացող պատասխանատու աշխատակցի անուն, ազգանուն Имя, фамилия ответственного сотрудника принявшего жалобу- заявление/требование	_____ _____	
Ստորագրություն Подпись	_____	




ՀԱՅՏԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ

Հարգելի Հաճախորդ,

Սույնով հայտնում ենք, որ ցանկության դեպքում Դուք կարող եք «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ Պատասխանատու կամ Սպասարկող աշխատակցից պահանջել «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ **Հաճախորդների բողոք-դիմումների և բողոք-պահանջների ընդունման, գրանցման, ուսումնասիրման և արձագանքման գործընթացի վերաբերյալ Ընթացակարգը** և մանրամասն ծանոթանալ վերջինիս դրույթներին:

Բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար կարող եք զանգահարել 87-87 հեռախոսահամարով կամ էլեկտրոնային նամակ ուղարկել headoffice@vtb.am հասցեին:

 "ՎՏԲ-Հայաստան Բանկի" Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների ընդունման և ուսումնասիրման ընթացակարգի կատարման գրանցման մատյան															
№	Բողոքի ստացման ամսաթիվ	Բողոքի հերթական համարը	Մասնաճյուղի անվանումը	Բողոքի ներկայացման միջոցը	Հաճախորդի Ա.Ա./Անվանում	Հաճախորդի կոնտակտային տվյալներ (հեռ., հասցե, էլ.հասցե)	Բողոքի բնույթը	Բողոքի համառոտ նկարագիր	Բողոքն ընդունող աշխատակցի Ա.Ա., պաշտոն	Պատասխանատու կատարողին բողոքն ուղարկելու ամսաթիվ	Պատասխանատու կատարողի Ա.Ա., պաշտոն	Պատասխանատու աշխատակցին պատասխանանի հանձնման ամսաթիվ	Դիմումի դիտարկման ստատուսը	Դիմումի լուծման արդյունքը և ամսաթիվը	
1	01.06.2011		Ընտրել	Ընտրել			Ընտրել			01.06.2011		01.06.2011	Ընդունվել է	Ընտրել	01.06.2011
2	01.06.2011		Ընտրել	Ընտրել			Ընտրել			01.06.2011		01.06.2011	Ընդունվել է	Ընտրել	01.06.2011
3	01.06.2011		Ընտրել	Ընտրել			Ընտրել			01.06.2011		01.06.2011	Ընդունվել է	Ընտրել	01.06.2011
4	01.06.2011		Ընտրել	Ընտրել			Ընտրել			01.06.2011		01.06.2011	Ընդունվել է	Ընտրել	01.06.2011
5	01.06.2011		Ընտրել	Ընտրել			Ընտրել			01.06.2011		01.06.2011	Ընդունվել է	Ընտրել	01.06.2011
6	01.06.2011		Ընտրել	Ընտրել			Ընտրել			01.06.2011		01.06.2011	Ընդունվել է	Ընտրել	01.06.2011
7	01.06.2011		Ընտրել	Ընտրել			Ընտրել			01.06.2011		01.06.2011	Ընդունվել է	Ընտրել	01.06.2011
8	01.06.2011		Ընտրել	Ընտրել			Ընտրել			01.06.2011		01.06.2011	Ընդունվել է	Ընտրել	01.06.2011
9	01.06.2011		Ընտրել	Ընտրել			Ընտրել			01.06.2011		01.06.2011	Ընդունվել է	Ընտրել	01.06.2011
10	01.06.2011		Ընտրել	Ընտրել			Ընտրել			01.06.2011		01.06.2011	Ընդունվել է	Ընտրել	01.06.2011

Հավելված 7

Բանկի ստորաբաժանմանը Բողոք-դիմում/պահանջի փոխանցման միջնորդագրի տիպային ձև

Հարգելի ստորաբաժանման ղեկավար,

Խնդրում եմ «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ»-ի Հաճախորդից «_____» մասնաճյուղին ուղղած հետևյալ բողոք-դիմում/պահանջի լուծման հարցում ցուցաբերել Ձեր օգնությունը՝ հարցին պարզաբանում/լուծում տալով 6 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Կանխավ շնորհակալություն,
Հարգանքներով,

Ա.Ա., պաշտոն

Հաճախորդների բողոք-դիմում/պահանջների պատասխանի տիպային ձև

Սասնաճյուղ

Պատասխանատու աշխատակից (Ա.Ա., պաշտոն)

Գյուղ/քաղաք, նարգ

/ /201 թ.

Հարգելի՛ _____
Հաճախորդի Ա.Ա.

Ի պատասխան 01.01.2012թ.-ին «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» Ձեր կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի (բողոք-դիմումի)՝ տեղեկացնում եմք, որ

Բողոք-պահանջի (բողոք-դիմումի) պատասխանի հետ կապված հարցերի դեպքում կարող եք դիմել ստորև նշված կատարող աշխատակցին, Ձեզ սպասարկած մասնաճյուղի կառավարչին կամ Գլխամասային գրասենյակ՝ Հաճախորդների սպասարկման բաժին: Նաև կարող եք զանգահարել 87-87 հեռախոսահամարով կամ էլեկտրոնային նամակ ուղարկել headoffice@vtb.am հասցեին:

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ! ՆՇԵԼ ՄԻԱՅՆ ԵՎ ՊԱՐՏԱԴԻՐ ԲՈԴՈՔ-ՊԱՅԱՆՋԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆՈՒՄ.

Հայտնում ենք նաև, որ եթե Դուք բավարարված չեք Բանկի կողմից տրված պատասխանով, ապա կարող եք դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կարող եք դիմել վեց ամսվա ընթացքում՝ սկսած Բանկի վերջնական պատասխանը ստանալու օրվանից կամ բողոք-դիմում/պահանջը ներկայացնելուց հետո 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում վերջնական պատասխան չստանալու դեպքում:

Հարգանքներով,
« _____ » մասնաճյուղի կառավարիչ

Ա.Ա./ (մասնաճյուղի դեպքում)

Գլխավոր տնօրեն-
տնօրինության նախագահ
Ա.Ա.(Գլխամասային գրասենյակի դեպքում)

Կատարող՝ Ա.Ազգանուն,
Պաշտոն, ստորաբաժանման անվանում,
Հեռ.՝
Էլ.հասցե՝