

**ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

Սահմանումներ և հասկացություններ

- 1) **Բանկ**՝ Ամերիաբանկ ՓԲԸ
- 2) **ՍՈՂ ծառայություն**՝ Բանկի Սպասարկման որակի հավաստման ծառայություն,
- 3) **Հաճախորդ**՝ ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր, ով օգտվում է կամ հետաքրքրված է Բանկի ծառայություններով կամ որին Բանկը առաջարկում կամ նախատեսում է մատուցել ծառայություններ կամ որը հոգուտ Բանկին տրամադրել է պարտավորությունների ապահովման միջոց, ինչպես նաև Հաճախորդի անունից հանդես եկող լիազորված անձ,
- 4) **Գործունեության վայր**՝ Բանկի Գլխամասային գրասենյակ և մասնաճյուղեր,
- 5) **Պատասխանատու աշխատակից**՝ Բանկի Գործունեության վայրում Բողոք/բողոք-պահանջի ընդունման և/կամ Հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար Պատասխանատու աշխատակից, ընդ որում՝
 - 5.1. **Մասնաճյուղերում**՝
 - 5.1.1. Մասնաճյուղի կառավարիչը, Գործառնական բաժնի ղեկավարը, Հաճախորդների սպասարկման բաժնի ղեկավարը կամ վերջիններիս փոխարինող աշխատակիցը;
 - 5.2. **Գլխամասային գրասենյակում**՝
 - 5.2.1. Պրեմիում բանկինգի վարչության կամ Կորպորատիվ հաճախորդների մենեջերների ծառայության ղեկավարները կամ վերջիններիս փոխարինող աշխատակիցները,
 - 5.2.2. Կոնտակտային Կենտրոնի ղեկավարի կողմից նշանակված Պատասխանատու աշխատակից/ները/
- 6) **Բողոք**՝ Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացված գրավոր կամ բանավոր դժգոհություն՝ Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների և/կամ պրոդուկտների, ինչպես նաև վերջիններիս հետ անուղղակիորեն կապված այլ դժգոհությունների վերաբերյալ, որի համար Հաճախորդի կողմից ակնկալվում է լուծում և/կամ գրավոր պատասխան (միայն գրավոր ներկայացված բողոքի դեպքում), և որը չի պարունակում գույքային պահանջ (չի հանդիսանում բողոք-պահանջ)
- 7) **Բողոք-պահանջ**՝ Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացված գրավոր բողոք, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցված ծառայությունների և/կամ պրոդուկտների կամ Հաճախորդի կողմից հոգուտ Բանկի տրամադրված ապահովման միջոցների գծով պարտականությունների խախտման հետ և պարունակում է գույքային պահանջ,
- 8) **Միջադեպ**՝ Ծառայությունների մատուցման կամ սպասարկման ընթացքում Հաճախորդի մասնակցությամբ ստեղծված կամ Հաճախորդին վերաբերող իրավիճակ կամ դեպք, որը կարող է հանգեցնել Հաճախորդի դժգոհությանը,

9) **Կարծիք**՝ Հաճախորդի կողմից Բանկի գործունեության մասին ներկայացված գրավոր կամ բանավոր առաջարկություն կամ գոհունակություն,

1. ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔԻ/ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ / ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

1.1 Բողոքը կամ Բողոք-պահանջը՝ անկախ ներկայացման ձևաչափից և անվանումից, ընդունվում է համաձայն սույն ընթացակարգով սահմանված կարգի՝ **միայն** Հաճախորդի պատշաճ նույնականացման դեպքում:

1.1.1 Բողոք-պահանջի ընդունման և քննման համար Հաճախորդը համարվում է պատշաճ նույնականացված, երբ Բողոք-պահանջը պարունակում է ստորև ներկայացված բոլոր կետերը՝

- Հաճախորդի անունը, ազգանունը (անվանումը)
- Հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայր և / կամ գտնելու վայր, էլեկտրոնային հասցե, հեռախոսահամար),
- Բողոք-պահանջի նկարագրությունը,
- Գույքային պահանջի չափը,
- Ստորագրությունը:

1.1.2 Բողոքի ընդունման և քննման համար Հաճախորդը համարվում է պատշաճ նույնականացված, երբ Բողոքը պարունակում է ստորև ներկայացված բոլոր կետերը՝

- Հաճախորդի անունը, ազգանունը, (անվանումը)
- Հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայր և / կամ գտնելու վայր, էլեկտրոնային հասցե, հեռախոսահամար),
- Բողոքի նկարագրությունը / ակնկալվող լուծումը (առկայության դեպքում),
- Շրջակա միջավայրին և սոցիալական խնդիրներին վերաբերող Բողոքների դեպքում կից ներկայացվում են նաև Բողոքին վերաբերող հիմնարար փաստաթղթերը կամ ցանկացած այլ տեղեկատվություն (առկայության դեպքում):

1.2 Չնույնականացված Հաճախորդի Բողոք/Բողոք-պահանջը ենթակա չէ ընդունման և քննման, ինչի մասին Հաճախորդը տեղեկացվում է «Հաճախորդի կողմից բողոքի/բողոք-պահանջի ընդունման մերժման մասին ծանուցմամբ» (4CEO.SQA FO 72-40-02) :

1.3 Բողոքը/Բողոք-պահանջը ստանալիս / ընդունելիս կամ քննության ընթացքում Բանկը կարող է պահանջել Հաճախորդից Բողոքի /Բողոք-պահանջի քննության համար անհրաժեշտ լրացուցիչ փաստաթղթեր, սակայն չի կարող Հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք՝

- 1.3.1 անհրաժեշտ չեն Բողոքը/Բողոք-պահանջը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար,
- 1.3.2 հասանելի են Բանկին տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների արդյունքում, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:
- 1.4 Հաճախորդի կողմից Բողոքի / Բողոք-պահանջի ներկայացումը կատարվում է ստորև ներկայացված եղանակներից որևէ մեկով.

ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՂԱՆԱԿ	ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՄԻՋՈՑ
Բանկի գործունեության վայրում՝ առձեռն	ներկայացնելով գրություն կամ լրացնելով «Հաճախորդի Բողոքի/բողոք-պահանջի,վճարային քարտով կատարված գործարքների բողոքարկման, կարծիքի, առաջարկության ներկայացման ձևը» (4CEO.SQA FO 72-40-07):
Հեռահար հաղորդակցման միջոցով	<ul style="list-style-type: none"> • office@ameriabank.am • info@ameriabank.am
	Բանկի որևէ աշխատակցի էլ. փոստ
	Ինտերնետ / Մոբայլ բանկ
	ՍՈՀ էլ. փոստ՝ crm@ameriabank.am կամ բանկի կայքէջի միջոցով /համապատասխան տեխնիկական ապահովման դեպքում/
Հեռախոսազանգի միջոցով	Կոնտակտային կենտրոնից
	Այլ ստորաբաժանման աշխատակցի և/կամ երրորդ անձանց կողմից
Բանկի փոստային հասցեի միջոցով	<ul style="list-style-type: none"> • Բանկի Գլխամասային գրասենյակի հասցեով • Բանկի ցանկացած մասնաճյուղի հասցեով
ԶԼՄ-երում, վեբ-կայքերում և սոցիալական ցանցերում	Հաղորդագրությունների միջոցով
Ֆինանսական Համակարգի Հաշտարարի միջոցով	Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի միասնական էլեկտրոնային համակարգի միջոցով

2 ՊԱՏԱՍԽԱՆԻ ՏՐԱՄԱԴՐՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

2.1 Հաճախորդին Բողոքի/Բողոք-պահանջի պատասխանը տրվում է համաձայն ստորև ներկայացված կետերի՝

2.1.1 Եթե Բողոքը/Բողոք-պահանջը ներկայացրել է Հաճախորդի կողմից լիազորված անձը, և ներկայացված լիազորագիրը Բանկի համար ընդունելի է, ապա պատասխանը տրվում է լիազորված անձին՝ վերջինիս տրամադրած տվյալների հիման վրա, եթե Բողոքի/ Բողոք-պահանջի մեջ պատասխանի ստացման նախընտրելի եղանակ նշված չէ: Եթե ներկայացված լիազորագիրը Բանկի համար ընդունելի չէ, ապա պատասխանը տրամադրվում է Հաճախորդին՝ համաձայն Աղյուսակ 1-ի

2.2 Հաճախորդը, նախապես, «Հաճախորդի Բողոքի/բողոք-պահանջի,վճարային քարտով կատարված գործարքների բողոքարկման, կարծիքի,առաջարկության ներկայացման ձևում» (4CEO.SQA FO 72-40-07) նշում է պատասխան նամակի ստացման նախընտրելի եղանակը՝

2.2.1 **Փոստ**

2.2.2 **Էլ. փոստ**

2.2.3 **Առձեռն**

2.3 Հաճախորդի կողմից Բանկում գրանցված կապուղուց/եղանակով Բողոքի/Բողոք-պահանջի պատասխանի ստացման եղանակի/ կապուղու վերաբերյալ տրված ցանկացած հանձնարարական ենթակա է կատարման Բանկի կողմից *(օրինակ, Հաճախորդը Բողոքը/Բողոք-պահանջը ներկայացրել է գրանցված էլեկտրոնային հասցեից և ցանկանում է պատասխանը ստանալ փոստային տարբերակով՝ նախապես նշելով հասցեն, կամ Բողոքը/Բողոք-պահանջը ներկայացրել է փոստային տարբերակով և պատասխանը ցանկանում է ստանալ Ինտերնետ Բանկով):*

2.3.1 2.2 և 2.3 կետերով սահմանված պահանջների չպահպանման, մասնավորապես՝ Բանկում չգրանցված կապուղու միջոցով բողոքը/բողոք-պահանջը ներկայացվելու կամ Բանկում գրանցված կապուղու միջոցով ներկայացվելու, սակայն պատասխանի ստացման նախընտրելի եղանակը չնշելու դեպքում Բողոքի/Բողոք-պահանջի պատասխան նամակը տրամադրվում է համաձայն Աղյուսակ 1-ի:

2.4 Հաճախորդի ներկայացրած գրավոր Բողոքի կամ Բողոք-պահանջի պատասխանը պետք է տրամադրվի ոչ ուշ, քան Բողոքը/Բողոք-պահանջը ստանալուց 10 (տաս) աշխատանքային օրվա ընթացքում, բացառությամբ.

2.4.1 Վճարային քարտերի միջոցով կատարված գործարքների հետգանձման դիմումների պատասխանների, որոնք տրամադրվում են համաձայն Վճարային քարտերի սպասարկման և օգտագործման կանոններում նշված ժամկետների,

- 2.4.2 Շրջակա միջավայրին և սոցիալական խնդիրներին վերաբերող Բողոքների պատասխանների, որոնց դեպքում պատասխանը պետք է տրամադրվի 21 (քսանմեկ) աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 2.5 Բողոքի/ Բողոք-պահանջի պարագայում, ելնելով խնդրի էությունից, կարող են լինել վերջնական պատասխանի տրամադրման ժամկետային շեղումներ՝ ոչ ավել քան 10 աշխատանքային օրը, որոնց մասին ՍՈՀ ծառայության աշխատակիցը պարտավոր է գրավոր, իսկ բանավոր Բողոքի դեպքում՝ ձայնագրվող հեռախոսագանգի միջոցով, տեղեկացնել Հաճախորդին 2.4 կետով սահմանված պատասխանի ժամկետի լրանալու օրվանից ոչ ուշ:
- 2.6 Հաճախորդին ուղարկվող **Բողոք – պահանջի** պատասխան նամակը առնվազն պետք է ներառի հետևյալ տեղեկատվությունը՝
- 2.6.1 Բանկի հստակ դիրքորոշումը՝ **մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել** բողոք-պահանջը,
- 2.6.1.1 Եթե Բանկը մերժում կամ մասնակի է բավարարում Հաճախորդի Բողոք-պահանջը, ապա պատասխան նամակի հետ միասին Հաճախորդին փոխանցվում է նաև «Ինչ անել եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը,
- 2.6.2 Բանկի որոշման պատճառաբանությունը,
- 2.6.3 Բողոքի-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):
- 2.6.4 Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել 2.6.3 ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը կամ անձին:
- 2.6.5 Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ ՀՀ Կենտրոնական Բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ (եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն),
- 2.6.6 Տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
- 2.7 ՍՈՀ ծառայության աշխատակիցը և կամ Պատասխանատու աշխատակիցը գրավոր արձագանք չպահանջող Բողոքի դեպքում պահպանելով 2.4 կետում սահմանված ժամկետ/ներ/ը ձայնագրվող հեռախոսի միջոցով կամ հրավիրելով Հաճախորդին Բանկի Գործունեության վայր տեղեկացնում է նրան Բանկի դիրքորոշման մասին:
- 2.7.1 Եթե Հաճախորդը բավարարվում է ստացված պատասխանով գործընթացը համարվում է ավարտված:

2.7.2 Եթե Հաճախորդը չի բավարարվում բանավոր պատասխանով և պահանջում է գրավոր պատասխան, ապա Հաճախորդին ներկայացվում է Բողոքը գրավոր ներկայացնելու կարգի և ուղիների մասին

3 ԱՐՏԱԿԱՐԳ ԻՐԱՎԻՃԱԿՈՒՄ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ/ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒՄ

Արտակարգ իրավիճակում Հաճախորդների կողմից Բողոքների/Բողոք-պահանջների ներկայացման դեպքում՝ Բողոքի/Բողոք-պահանջի ընդունումը, քննումը և պատասխանի տրամադրումը իրականացվում է սույն Ընթացակարգով սահմանված կարգով և ժամկետներում, եթե արտակարգ իրավիճակով պայմանավորված՝ ՀՀ օրենսդրությամբ, ՀՀ Կենտրոնական Բանկի որոշմամբ, Բանկի ձգնաժամային կառավարման կենտրոնի որոշմամբ և /կամ Բանկի այլ ներքին իրավական ակտերով այլ կարգավորումներ առկա չեն :

Աղյուսակ 1: Պատասխանի տրամադրման կարգը

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԻ ՆԵՐԿՍՑԱՑՄԱՆ ՈՒՂԻ	ՆՈՒՑՆԱԿԱՆԱՑՎԱԾ	ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՁԻ ՔՆՆՈՒՄ	ՊՍՏԱՄԵԱՆԻ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄ (ՈՒՂԻ)
Բանկում գրանցված էլ. փոստի միջոցով	Այո	Այո	Բանկում գրանցված էլ. փոստին
Բանկում չգրանցված էլ. փոստի միջոցով	Այո	Այո	Բանկում գրանցված էլ. փոստին
			Ինտերնետ Բանկ / Մոբայլ Բանկ համակարգով
Բանկում չգրանցված էլ. փոստի միջոցով	Այո	Ոչ	Բանկում չգրանցված էլ. փոստին ¹
Բանկում չգրանցված էլ. փոստի միջոցով	Ոչ	Ոչ ²	Բանկում չգրանցված էլ. փոստին
Բանկում գրանցված փոստային հասցեի միջոցով	Այո	Այո	Բանկում գրանցված փոստային հասցեին

¹ Հաճախորդին Մերժման ծանուցման ուղարկում(4CEO.SQA FO 72-40-02): Հաճախորդին մերժման ծանուցումն ուղարկվում է նաև այն դեպքում, երբ նրա նույնականացումը հաջողվել է, սակայն Հաճախորդը չունի Բանկում գրանցված էլ. փոստ

² Հաճախորդին Մերժման ծանուցման ուղարկում (4CEO.SQA FO 72-40-02)

Բանկում չգրանցված փոստային հասցեի միջոցով	Այո	Այո	Բանկում գրանցված փոստային հասցեին
Բանկում չգրանցված փոստային հասցեի միջոցով	Ոչ	Ոչ ³	Բանկում չգրանցված փոստին հասցեի
Առձեռն	Այո	Այո	Առձեռն ⁴

³ Հաճախորդին Մերժման ծանուցման ուղարկում (4CEO.SQA FO 72-40-02)

⁴ Պատասխան նամակն առձեռն ստանալիս Հաճախորդը պատասխան նամակի պատճենի վրա նշում է «ստացա բնօրինակը», ստացման ամսաթիվը և ստորագրում է: