

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ КЛИЕНТОВ И ОТВЕТА НА НИХ

Определения и понятия

- 1) **Банк:** ЗАО «Америабанк»
- 2) **Служба ЗКО:** Служба заверения качества обслуживания;
- 3) **Клиент:** юридическое или физическое лицо или частный предприниматель, пользующийся или интересующийся услугами Банка, или лицо, которому Банк предлагает или намеревается предоставлять услуги, или которое предоставило средство обеспечения выполнения обязательств в пользу Банка, а также уполномоченное лицо, выступающее от имени клиента;
- 4) **Место деятельности:** головной офис и филиалы Банка;
- 5) **Ответственный сотрудник:** сотрудник, ответственный за принятие Жалобы/Претензии в Месте деятельности Банка и/или предоставление необходимой информации Клиенту. При этом:
 - 5.1. **В филиалах ответственными сотрудниками являются:**
 - 5.1.1. Управляющий филиалом, руководитель Операционного отдела, руководитель Отдела обслуживания клиентов или заменяющий их сотрудник;
 - 5.2. **В головном офисе:**
 - 5.2.1. Руководители Управления премиум банкинга или Службы менеджеров корпоративных клиентов или заменяющие их сотрудники;
 - 5.2.2. Ответственный сотрудник (ответственные сотрудники), назначенный руководителем Контактного центра.
- 6) **Жалоба:** жалоба Клиента Банку, устная или письменная, в связи с предоставляемыми Банком услугами и/или продуктами, а также прочее недовольство, имеющее косвенное отношение к ним, по части которого Клиент ожидает получить решение и/или письменный ответ (только в случае жалобы, поданной в письменной форме), которое не содержит имущественное требование (не является претензией);
- 7) **Претензия:** письменная жалоба Клиента Банку в связи с нарушением обязательств Банком при предоставлении услуг и/или продуктов или по части средств обеспечения, предоставленных Клиентом в пользу Банка, и содержащая имущественное требование;
- 8) **Инцидент:** ситуация или случай, возникший в процессе предоставления услуг или обслуживания клиентов при участии Клиента или имеющий отношение к Клиенту, который может привести к недовольству Клиента;
- 9) **Отзыв:** письменное или устное предложение или благодарность Клиента в связи с деятельностью Банка.

1. ПОРЯДОК ПОДАЧИ/ПРИЕМА ЖАЛОБ/ПРЕТЕНЗИЙ КЛИЕНТА

1.1. Жалоба или Претензия принимается независимо от формата представления и названия, в порядке, установленном настоящей процедурой, **только** в случае надлежащей идентификации Клиента.

1.1.1. Считается, что Клиент идентифицирован надлежащим образом в целях приема и рассмотрения Претензии, если Претензия содержит все нижеперечисленные сведения:

- Имя и фамилию (наименование) Клиента
- Контактные данные (место жительства и/или нахождения, адрес электронной почты, номер телефона)
- Изложение сути Претензии
- Размер имущественного требования
- Подпись

1.1.2. Считается, что Клиент идентифицирован надлежащим образом в целях приема и рассмотрения Жалобы, если Жалоба содержит все нижеперечисленные сведения:

- Имя и фамилию (наименование) Клиента
- Контактные данные (место жительства и/или нахождения, адрес электронной почты, номер телефона)
- Изложение сути жалобы/ожидаемое решение (при наличии)
- В случае Жалоб в связи с экологическими и социальными вопросами прилагаются также подтверждающие документы или любая другая информация, связанная с Жалобой (при наличии)

1.2. Жалоба/Претензия неидентифицированного Клиента не может быть принята/рассмотрена, и Клиент уведомляется об этом посредством «Уведомления об отказе в приеме Жалобы/Претензии Клиента» (4CEO.SQA FO 72-40-02).

1.3. При получении/приеме или в процессе рассмотрения Жалобы/Претензии Банк может потребовать у Клиента дополнительные необходимые документы. При этом, Банк не может требовать у Клиента документы, которые:

1.3.1. Не являются обязательными для обоснования Жалобы/Претензии или обстоятельств, лежащих в ее основе, или для идентификации личности Клиента;

1.3.2. Стали доступными Банку в ходе предоставления услуг данному Клиенту, при условии, что в данных документах и информации не было никаких изменений, о чем Клиент дает письменное заверение.

1.4. Клиент должен представить Жалобу/Претензию одним из способов, указанных в нижеприведенной таблице:

СПОСОБ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ	СРЕДСТВО ПРЕДСТАВЛЕНИЯ
В Месте деятельности Банка, лично	Посредством письменного заявления или заполнения «Формы Жалобы/Претензии Клиента, оспаривания операций по платежной карте, представления отзыва или предложения» (4CEO.SQA FO 72-40-07)
Посредством дистанционного канала коммуникации	<ul style="list-style-type: none"> • office@ameriabank.am • info@ameriabank.am
	Отправив письмо на эл. адрес одного из сотрудников Банка
	Через систему Интернет/Мобайл Банк
Посредством телефонного звонка	Из Контактного центра
	Со стороны сотрудника другого подразделения и/или третьего лица
По почте	<ul style="list-style-type: none"> • На адрес головного офиса Банка • На адрес любого филиала Банка
В СМИ, на веб-сайтах и в социальных сетях	Посредством сообщений
Посредством Примирителя финансовой системы	Посредством единой электронной системы офиса Примирителя финансовой системы

2. ПОРЯДОК ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТА НА ЖАЛОБЫ/ПРЕТЕНЗИИ

2.1. Ответ на Жалобу/Претензию предоставляется Клиенту в соответствии с нижеприведенными пунктами:

2.1.1. Если Жалобу/Претензию подает уполномоченное лицо Клиента, и представленная доверенность приемлема для Банка, то ответ дается уполномоченному лицу на основании предоставленных последним данных, если в Жалобе/Претензии не указан предпочтительный способ получения ответа. Если представленная доверенность неприемлема для Банка, то ответ дается Клиенту, в соответствии с Таблицей 1.

2.2. Клиент заранее указывает предпочтительный способ получения ответа в «Форме жалобы/претензии Клиента, оспаривания операций по платежной карте, представления отзыва или предложения» (4CEO.SQA FO 72-40-07):

2.2.1. По почте

2.2.2. По электронной почте

2.2.3. Лично в руки

- 2.3. Любое поручение Клиента относительно получения ответа на Жалобу/Претензию посредством канала/средства связи, зарегистрированного в Банке, подлежит исполнению Банком *(например, Клиент отправил Жалобу/Претензию с зарегистрированного электронного адреса и желает получить ответ по почте, предварительно указав адрес; или Клиент отправил Жалобу/Претензию по почте и желает получить ответ через систему Интернет-Банк)*.
- 2.3.1. В случае несоблюдения требований, указанных в пунктах 2.2 и 2.3, в частности, в случае подачи Жалобы/Требования посредством канала связи, незарегистрированного в Банке, или посредством канала связи, зарегистрированного в Банке, однако без указания предпочтительного способа получения ответа, ответное письмо на Жалобу/Требование предоставляется в соответствии с Таблицей 1.
- 2.4. Ответ на письменную Жалобу/Претензию Клиента должен быть предоставлен не позднее, чем в течение 10 (десять) рабочих дней с момента получения Жалобы/Претензии, за исключением:
- 2.4.1. Ответов на заявления с требованием возврата сумм (чарджбек) по операциям, совершенным по платежным картам, которые предоставляются в сроки, указанные в Правилах обслуживания и использования платежных карт;
- 2.4.2. Ответов на Жалобы, касающиеся экологических и социальных вопросов, в случае которых ответ предоставляется в течение 21 (двадцать один) рабочего дня.
- 2.5. В случае Жалобы/Претензии, в зависимости от сути вопроса, окончательный ответ может быть предоставлен с отклонением от указанных сроков не более, чем на 10 рабочих дней, о чем сотрудник службы ЗКО обязан письменно (в случае устной Жалобы – посредством записываемого телефонного звонка) сообщить Клиенту не позднее дня истечения срока, указанного в пункте 2.4.
- 2.6. Ответное письмо на **Претензию** Клиента должно содержать, по меньшей мере, следующую информацию:
- 2.6.1. Четкую позицию Банка: **отклонить, удовлетворить Претензию частично или полностью:**
- 2.6.1.1. В случае, если Банк принял решение отклонить или удовлетворить Претензию Клиента частично, вместе с ответным письмом Клиенту представляется также форма «Что делать, если у вас есть жалоба»;
- 2.6.2. Обоснование решения Банка;
- 2.6.3. Контактные данные отдела или лица, ответственного за рассмотрение Претензии (наименование отдела/имя, фамилию и должность ответственного лица; номер телефона, адрес эл. почты и пр.);
- 2.6.4. Информацию о том, что при наличии вопросов касательно исхода рассмотрения Жалобы Клиент может обратиться в подразделение или к лицу, указанному в подпункте 2.6.3;

- 2.6.5. Информацию о том, что в случае, если Клиент не удовлетворен письменным ответом на Претензию, для защиты своих прав Клиент может обратиться в суд, или в офис примирителя финансовой системы, или в Центральный Банк РА, или в арбитражный суд (если имеется арбитражное соглашение);
- 2.6.6. Информацию о сроках, в течение которых Клиент имеет право обратиться к примирителю финансовой системы, если остался недоволен письменным ответом на Претензию.
- 2.7. В случае Жалоб, не требующих письменного ответа, сотрудник Службы ЗКО и/или ответственный сотрудник сообщает Клиенту о позиции Банка по телефону (причем, звонок записывается) или пригласив Клиента в Место деятельности Банка в течение срока/сроков/, определенного/определенных/ пунктом 2.4.
- 2.7.1. Если Клиент удовлетворен полученным ответом, процесс считается завершенным.
- 2.7.2. Если Клиент не удовлетворен полученным устным ответом и требует письменного ответа, то Клиента информируют о порядке и каналах подачи Жалобы в письменной форме.

3. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ/ПРЕТЕНЗИЙ В ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ

В случае подачи Клиентами Жалоб/Претензий в чрезвычайных ситуациях, прием, рассмотрение и предоставление ответа на Жалобу/Претензию производятся в сроки и в порядке, предусмотренными настоящей Процедурой, если, ввиду чрезвычайной ситуации, иное не установлено законодательством РА, решением Центрального Банка РА, решением Центра кризисного управления Банка и/или прочими внутренними правовыми актами Банка.

Таблица 1: Процедура предоставления ответа

КАНАЛ ПОДАЧИ ПРЕТЕНЗИИ	ИНДЕНТИФИЦИРОВАННЫЙ КЛИЕНТ	РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИИ	ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТВЕТА (КАНАЛ)
С адреса эл. почты, зарегистрированного в Банке	Да	Да	На адрес эл. почты, зарегистрированный в Банке
С адреса эл. почты, незарегистрированного в Банке	Да	Да	На адрес эл. почты, зарегистрированный в Банке
			По системе Интернет- Банк/ Мобайл-Банк
С адреса эл. почты, незарегистрированного в Банке	Да	Нет	На адрес эл. почты, незарегистрированный в Банке ¹
С адреса эл. почты, незарегистрированного в Банке	Нет	Нет ²	На адрес эл. почты, незарегистрированный в Банке
С почтового адреса, зарегистрированного в Банке	Да	Да	На почтовый адрес, зарегистрированный в Банке
С почтового адреса, незарегистрированного в Банке	Да	Да	На почтовый адрес, зарегистрированный в Банке

¹ Отправка Клиенту уведомления об отказе (4CEO.SQA FO 72-40-02). Уведомление об отказе отправляется Клиенту также в том случае, если удалось идентифицировать Клиента, однако у Клиента нет эл. почты, зарегистрированной в Банке.

² Отправка Клиенту уведомления об отказе (4CEO.SQA FO 72-40-02).

С почтового адреса, незарегистрированного в Банке	Нет	Нет ³	На почтовый адрес, незарегистрированный в Банке
Лично в руки	Да	Да	Лично в руки ⁴

³ Отправка Клиенту уведомления об отказе (4CEO.SQA FO 72-40-02).

⁴ Получив ответное письмо лично в руки, Клиент должен написать на копии письма «получил оригинал», поставить дату получения и подпись.