

Կոնֆիդենցիալ

ՀԱՎԵԼՎԱԾ

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

«ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ Տնօրինության

2019թ. *Մարտի 21* թվականին

Գլխավոր տնօրեն - Տնօրինության նախագահ

ի Տնօրինի



«ՎՏԲ-ՀԱՅԱՍՏԱՆ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ՖԻԶԻԿԱԿԱՆ ԱՆՁ ՀԱՆԴԻՍԱՑՈՂ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ  
ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ, ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ԵՎ ՀԱՐՑՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ԳՐԱՆՑՄԱՆ,  
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ  
ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԻ ՄԱՍԻՆ» ԿԱՐԳ  
(ՆՈՐ ԽՄԲԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ)

ԵՐԵՎԱՆ

**ԳԼՈՒԽ 1**

**ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ**

1. «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ ֆիզիկական անձ հանդիսացող 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 ինտերնետային, սոցիալական կայքերի կամ Call Center-ի միջոցով) ստացված բողոքների, դիմումների և հարցումների ընդունման, գրանցման, քննության և դրանց պատասխանների տրամադրման հետ կապված հարաբերությունները:
2. Բանկ ներկայացված գրավոր Բողոքը և/կամ Դիմումը սույն Կարգի 3-րդ գլխում սահմանված գործընթացի համաձայն ենթակա է պարտադիր ընդունման, գրանցման, քննության և արձագանքման: Բանկը, Հաճախորդի Բողոքի և/կամ Դիմումի առարկան ուսումնասիրելիս, հիմնվում է դրա բազմակողմանի և լրիվ ուսումնասիրման, հիմնավորվածության (փաստացի հանգամանքների բացահայտման, Բողոքի և/կամ Դիմումի առարկային համապատասխանության) և իրավաչափ լինելու (<< օրենսդրության նորմերին համապատասխանության) փաստի վրա:
3. Սույն Կարգի և Կարգում նկարագրված բիզնես գործընթացի պայմանական սեփականատերն է հանդիսանում Բողոքների կենտրոնը: Գործընթացի ապահովման պատասխանատուներ են հանդիսանում Կարգում ներգրավված Բանկի տարածքային և կառուցվածքային ստորաբաժանումները:
4. Սույն Կարգում նկարագրված դրույթները ենթակա են պարտադիր կատարման Բանկի բոլոր տարածքային (մասնաճյուղերի) և կառուցվածքային ստորաբաժանումների (Բանկի Գլխամասային գրասենյակի) աշխատակիցների կողմից:
5. 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 սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04-ի», ՀՀ այլ նորմատիվ ակտերի և Բանկի ներքին իրավական ակտերի պահանջներին համապատասխան:

**ԳԼՈՒԽ 2**



**ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ**

6. Սույն Կարգում օգտագործվում են հետևյալ հիմնական հասկացությունները և հապավումները.
- 1) **Բողոք** - Հաճախորդի կողմից սույն Կարգով սահմանված հայտի ձևին համապատասխան Բանկ ներկայացված գրավոր բողոք (Հավելված 1), որը վերաբերում է Բանկի կողմից մատուցված ծառայությունների հետ կապված Բանկի պարտականությունների խախտմանը և պարունակում է գույքային պահանջ (Բանկի և հաճախորդի իրավահարաբերություններից բխող նյութական բովանդակություն ունեցող և դրամական ձևով արտահայտվող պահանջ): Այն պետք է առնվազն ներառի հետևյալ պարտադիր վավերապայմանները. հաճախորդի անունը, ազգանունը, հետադարձ կապի միջոցները, բնակության վայրի հասցեն, ստորագրությունը, Հաճախորդի ներկայացուցչի դեպքում՝ ներկայացուցչի տվյալները, ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքով նախատեսված պատշաճ կարգով տրամադրված լիազորագրի առկայությունը, ինչպես նաև Բողոքի նկարագրությունը և որպես լրացուցիչ պայման՝ անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալները կամ էլեկտրոնային փոստը:
  - 2) **ԲԿ** - Բանկի ՄԲԶԴ կազմում գտնվող Բողոքների կենտրոն,
  - 3) **Դիմում** - Հաճախորդի 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:
  - 4) **ԳԳ** - Բանկի Գլխամասային գրասենյակ,
  - 5) **ԳԳՄՎԲ** - Գործառնական գործունեության մեթոդաբանության և վերահսկողության բաժին,
  - 6) **Էլեկտրոնային գրանցամատյան** - Հաճախորդներից ստացված Բողոքի և/կամ Դիմումի ընդունման, գրանցման, քննության և պատասխանների ներկայացման մասին տեղեկատվություն պարունակող էլեկտրոնային ֆայլ (Հավելված 6), որում պահպանվում են առնվազն 3 տարի վաղեմություն ունեցող բողոքները,
  - 7) **ԻՎ** - Իրավաբանական վարչություն
  - 8) **Հաճախորդ** - ՀՀ ռեզիդենտ և ոչ ռեզիդենտ ֆիզիկական անձ, ով օգտվում է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից կամ դիմել է այդ ծառայություններից օգտվելու համար,
  - 9) **Հարցում** - Հաճախորդի կողմից Բանկի ինտերնետային կայքի կամ կապի այլ միջոցով ներկայացվող հարցում՝ Բանկում գործող պրոդուկտների և մատուցվող ծառայությունների

պայմաններին և սակագներին վերաբերվող ընդհանուր տեղեկատվության տրամադրման վերաբերյալ,

10) **ՄԲԶԴ** - Մանրածախս բիզնեսի զարգացման դեպարտամենտ,

11) **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 Բողոքի և/կամ Դիմումի հայտերի ընդունման համար,

12) **Պատասխանատու աշխատակից.**

1) **ԲԿ պատասխանատու աշխատակից** - Բողոքների կենտրոնի աշխատակից, ով պատասխանատու է սույն Կարգի 4-րդ Գլխում նշված գործողությունների կատարման համար,

2) **Մ/Ճ պատասխանատու աշխատակից** – մասնաճյուղի աշխատակից, ով պատասխանատու է հետևյալի համար.

ա. Դիմում ներկայացրած Հաճախորդին տրամադրել անհրաժեշտ առաջնային տեղեկատվություն, իր իրավասության շրջանակներում փորձել ձեռնարկել բոլոր հնարավոր միջոցները՝ Դիմումում ներկայացված խնդրի լուծման/կարգավորման համար, եթե Հաճախորդը բավարարված չէ բանավոր պարզաբանմամբ և/կամ խնդրի կարգավորմամբ և ցանկանում է ներկայացնել գրավոր Բողոք և/կամ Դիմում, ապա պարտավոր է.

I. ծանոթացնել Հաճախորդին Բողոքի և/կամ Դիմումի հայտի լրացման կարգին,

II. մատնանշել Նամակների արկղի գտնվելու վայրը,

III. իր իրավասության շրջանակներում պատասխանել Հաճախորդին հետաքրքրող հարցերին,

IV. Հաճախորդից ընդունել Բողոքը և/կամ Դիմումը (Հավելված 1, 1.1, Բողոքի դեպքում Հաճախորդին տրամադրել ստացականը (Հավելված 2)),

բ. ստացված Բողոքի և/կամ Դիմումի սքան-պատճենը ստացականի պատճենի հետ մեկտեղ MS Outlook-ով անմիջապես, սակայն, ոչ ուշ քան այն ստանալու օրվա ավարտը, ուղարկել ԲԿ պատասխանատու աշխատակցին: Բողոքների (ստացականի պատճենների) և/կամ Դիմումների բնօրինակներն անհրաժեշտ է առաջիկա ինկասացիայով ուղարկել ԲԿ՝ նախապես դրանք հաշվառելով էլեկտրոնային գրանցամատյանում:



գ. ապահովել օրական 1-3 անգամ (ըստ անհրաժեշտության) մասնաճյուղի Բողոքների արկղի Բողոքների և/կամ Դիմումների հավաքագրման և ԲԿ պատասխանատու աշխատակցին ուղարկման գործընթացը:

3) **Աշխատակազմի պատասխանատու աշխատակից** – Աշխատակազմի աշխատակից, ով պատասխանատու է հետևյալի համար.

ա. Ընդունել Բանկի նամակների ակղ գցված Բողոքը և/կամ Դիմումը, գրանցել այն Mulberry էՓՀ և ուղղել ԲԿ պատասխանատու աշխատակցին,

բ. Հաճախորդից ընդունել Բանկի՝ headoffice@vtb.am էլեկտրոնային հասցեին ուղարկված Բողոքը և/կամ Դիմումը,

գ. Բանկի՝ headoffice@vtb.am էլեկտրոնային հասցեին ուղարկված Դիմումը էլեկտրոնային փոստով անմիջապես ուղարկել ԲԿ պատասխանատու աշխատակցին (Բողոքի դեպքում գործընթացն իրականացվում է սույն Կարգի 14-րդ կետի համաձայն),

Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացված Բողոքը և/կամ Դիմումը վերաբերվում է Մանրաձախ բիզնեսի խնդրահարույց ակտիվների հետ աշխատանքի վարչությանը (այսուհետ՝ ՄԲԽԱԱՎ) կամ Իրավաբանական վարչության Ֆիզիկական անձանց դատական բռնագանձման բաժնին (այսուհետ՝ ԻՎ ՖԱԴԲԲ) (կամ Հաճախորդը Բողոքը և/կամ Դիմումը անմիջապես ներկայացնում է ՄԲԽԱԱՎ կամ ԻՎ ՖԱԴԲԲ պատասխանատու աշխատակիցներին) Աշխատակազմի պատասխանատու աշխատակիցը Բողոքը և/կամ Դիմումը Mulberry էՓՀ-ով ուղղորդում է ՄԲԽԱԱՎ կամ ԻՎ ՖԱԴԲԲ Պատասխանատու աշխատակիցներին: Բողոքին և/կամ Դիմումին ընթացք է տրվում ՄԲԽԱԱՎ կամ ԻՎ ՖԱԴԲԲ կողմից, իսկ Բողոքի և/կամ Դիմումի ուսումնասիրությունն իրականացվում է սույն Կարգի 20-րդ կետի 4-8-րդ ենթակետերի համաձայն՝ պահպանելով Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանի օրինակելի ձևը (Հավելված 1, 1.1):

4) **Call center-ի պատասխանատու աշխատակից** - Call center-ի աշխատակից, ով հեռախոսային զանգի միջոցով Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին տեղեկացնում է, որ Բողոքը պետք է ներկայացվի գրավոր՝ սույն Կարգի 6-րդ կետի 1-ին ենթակետի և 10-րդ կետի դրույթների պահանջների համաձայն:

5) **ՊԲՎ պատասխանատու աշխատակից** - Պլաստիկ քարտերի վարչության աշխատակից, ով պատասխանատու է Հաճախորդների կողմից ներկայացված պլաստիկ քարտերի գործարքների հետ կապված Դիմումին և/կամ Բողոքին ընթացք տալու համար՝ սույն Կարգի 4-րդ Գլխի պահանջների համաձայն:

- 6) **ՄԲԽԱԱՎ պատասխանատու աշխատակից** - Մանրածախ բիզնեսի խնդրահարույց ակտիվների հետ աշխատանքի վարչության աշխատակից, ով պատասխանատու է.
- ա. Հաճախորդների կողմից ներկայացված բանկի խնդրահարույց ակտիվների (ժամկետանց վարկեր, դեբիտորական պարտավորություններ) հետ աշխատանքի շրջանակներում առաջացած Դիմումին և/կամ Բողոքին ընթացք տալու համար:
  - բ. Ընդունել Բանկի Աշխատակազմի պատասխանատու աշխատակցից և/կամ Հաճախորդից խնդրահարույց ակտիվների հետ աշխատանքի վարչությանը վերաբերվող Բողոքը/Դիմումը և գրանցել այն էլեկտրոնային գրանցամատյանում:
  - գ. Ապահովել Բողոքի/Դիմումի ուսումնասիրության գործընթացը սույն Կարգի 20-րդ կետի 4-8-րդ ենթակետերի համաձայն՝ պահպանելով Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանի օրինակելի ձևը (Հավելված 1, 1.1.):
- 7) **ԻՎ ՖԱԴԲԲ պատասխանատու աշխատակից** – Իրավաբանական վարչության Ֆիզիկական անձանց դատական բռնագանձման բաժնի աշխատակից, ով պատասխանատու է հետևյալի համար.
- ա. ընթացք տալու Հաճախորդների կողմից ներկայացված դատական բռնագանձման փուլում գտնվող գործերի հետ աշխատանքի շրջանակներում առաջացած Դիմումին և/կամ Բողոքին:
  - բ. ընդունել Բանկի Աշխատակազմի պատասխանատու աշխատակցից և/կամ Հաճախորդից Ֆիզիկական անձանց դատական բռնագանձման բաժնին վերաբերվող Բողոքը/Դիմումը և գրանցել այն էլեկտրոնային գրանցամատյանում:
  - գ. ապահովել Բողոքի/Դիմումի ուսումնասիրության գործընթացը սույն Կարգի 20-րդ կետի 4-8-րդ ենթակետերի համաձայն՝ պահպանելով Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանի օրինակելի ձևը (Հավելված 1, 1.1.):
- 13) **ՊԳՈՒԲ** - Պասիվային գործարքների ուղեկցման բաժին,
- 14) **ՎԳՓԳԶՎ** – Վարկային, գրավի և փաստաթղթային գործարքների ձևակերպման վարչություն,
- 15) **Call center** - Բանկի Կոնտակտային կենտրոն,
- 16) **MS OutLook** - Բանկի աշխատակիցների էլեկտրոնային հասցեները պարունակող էլեկտրոնային փոստի ծրագիր, որով ուղարկվում և ստացվում են էլեկտրոնային նամակներ,
- 17) **Mulberry ԷՓՀ** - Բանկի էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառության համակարգ:



**ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ/ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԸ**

7. Բանկի մասնաճյուղերի սպասարկման սրահներում Հաճախորդի համար տեսանելի և հասանելի վայրում պետք է տեղադրված լինի Նամակների արկղ, ինչպես նաև Բանկի ինտերնետային կայքում տեղադրված լինեն և սպասարկման սրահներում, առանձին թերթոնների ձևով, տեսանելի վայրերում փակցված լինեն հետևյալ փաստաթղթերը.
  - 1) «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 3),
  - 2) Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 1),
  - 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 Call center-ի հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային հասցեն (Հավելված 4):
8. Բանկի ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի Բողոքը/Դիմումը կամ ում Հաճախորդը հայտնել է Բողոք/Դիմում ներկայացնելու ցանկություն, ձեռնարկում է բոլոր հնարավոր միջոցները Բողոքի լուծումը կարագավորելու ուղղությամբ, իսկ Հաճախորդի կողմից բանավոր պարզաբանմամբ և խնդրի լուծմամբ բավարարված չլինելու և գրավոր Բողոք ներկայացնելու ցանկության դեպքում Հաճախորդին ուղղորդում է Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):
9. Այն դեպքում, երբ Բողոքի/Դիմումի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, Պատասխանատու աշխատակիցն այդ մասին նախապես տեղեկացնում է Հաճախորդին:
10. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ.
  - 1) Բողոքը համարվում է տրված, եթե այն Հաճախորդի կողմից ներկայացվում է գրավոր (առձեռն, փոստով, ինչպես նաև ինտերնետի միջոցով սքան-պատճեն ներկայացնելու դեպքում),
  - 2) Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել Բողոքի քննության՝ Բանկի ներքին կանոնները, ինչպես նաև սույն Կարգի 7-րդ կետի 1-ին և 2-րդ ենթակետերում նշված փաստաթղթերը:
11. Բանկին Բողոք և/կամ Դիմում ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդը կարող է.
  - 1) նամակի կամ լրացված Բողոքի հայտի և/կամ Դիմումի տեսքով այն առձեռն ներկայացնել Բանկ,
  - 2) լրացնել Բողոքի հայտը և այն գցել Նամակների արկղ,
  - 3) ուղարկել փոստով Բանկի իրավաբանական հասցեին,

- 4) ուղարկել այն էլեկտրոնային նամակի տեսքով Բանկի headoffice@vtb.am էլեկտրոնային հասցեին (Բողոքի դեպքում գործընթացն իրականացվում է սույն Կարգի 14-րդ կետի համաձայն),
  - 5) լրացնել Բանկի www.vtb.am ինտերնետային կայքում տեղադրված Բողոքների և առաջարկությունների հայտը կամ հղել Հարցում Բանկի ինտերնետային կայքի «Հարցի հղում Բանկին» բաժնում: Բողոքի դեպքում գործընթացն իրականացվում է սույն Կարգի 15-րդ կետի համաձայն,
  - 6) դիմել 87-87 հեռախոսահամարով Բանկի Call center-ին: Call center-ի աշխատակիցը Հաճախորդի բանավոր Բողոքը և/կամ Դիմումը գործունեության վայրում և/կամ հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում բանավոր ներկայացնում է սույն Կարգի 10-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե Հաճախորդը որտեղից կարող է ձեռք բերել սույն Կարգի 10-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը՝ ուղղորդելով Հաճախորդին մոտենալ իրեն հարմար մասնաճյուղ և ներկայացնել սույն Կարգի 6-րդ կետի 1-ին և 3-րդ ենթակետերով սահմանված պահանջներին համապատասխան Բողոք և/կամ Դիմում,
  - 7) ուղարկել նամակ սոցիալական կայքով Բանկի պաշտոնական էջին: Նման ձևով ներկայացված Բողոքը և/կամ Դիմումը, Հարցումը ԲԿ և Call center-ի պատասխանատու աշխատակիցների կողմից ենթակա է արագ արձագանքման՝ առավելագույնը 1 աշխատանքային ժամվա ընթացքում, իսկ պատասխանի հետագա պատրաստումը կատարվում է սույն Կարգի համաձայն (Բողոքի դեպքում գործընթացն իրականացվում է սույն Կարգի 15-րդ կետի պահանջների համաձայն):
12. 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 և արձագանքման:
13. Մասնաճյուղի Պատասխանատու աշխատակցի կողմից անձամբ/առձեռն Բողոքի ընդունման դեպքում Հաճախորդին տրամադրվում է Բողոքի ընդունման վերաբերյալ ստացական (Հավելված 2), 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:
14. Հաճախորդի կողմից Բանկի headoffice@vtb.am էլեկտրոնային հասցեին ուղարկված այն Բողոքի դեպքում, որը չի համապատասխանում սույն Կարգի 6-րդ կետի 1-ին ենթակետով սահմանված



պահանջներին, այն ստանալուց հետո ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, ԲԿ պատասխանատու աշխատակիցը պատասխան նամակով ուղարկում է Բողոքի հայտի ձևը և տեղեկացնում Հաճախորդին, որ Բանկը կարող է ուսումնասիրել և ընթացք տալ գույքային պահանջ պարունակող 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, էլ. փոստով՝ սքան-պատճենը): Հաճախորդի կողմից Բանկի 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, Հաճախորդին ուղարկում է Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական, Հավելված 2), որում նշվում է Բողոքը ստանալու ամսաթիվը, Բողոքի նույնականացման համարը և կցվում է Հավելված 3-ը:

15. Բողոքի բանավոր եղանակով կամ Բանկի [www.vtb.am](http://www.vtb.am) ինտերնետային կայքի, սոցիալական կայքի պաշտոնական էջի կամ այլ էլեկտրոնային կապի միջոցներով կամ Call center-ի միջոցով ստանալու դեպքում Բանկի հաճախորդների սպասարկման հետ առնչվող ցանկացած աշխատակից պետք է Հաճախորդին ուղղորդի Պատասխանատու աշխատակցին, ում կողմից Հաճախորդին տեղեկացվում է սույն Կարգի 10-րդ և 11-րդ կետերով նախատեսված Բողոքի ընդունման գործընթացի և նախապայմանների, ինչպես նաև սույն Կարգի 6-րդ կետի 1-ին ենթակետով սահմանված տեղեկատվության մասին:
16. Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն Կարգի 6-րդ կետի 1-ին ենթակետով սահմանված Բողոքի 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:
17. Այն դեպքում, երբ Բողոքը 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 ներկայացնելու և Բողոքի հետ կապված գործողությունների հստակ նկարագիր և ցուցումներ:

18. Սույն Կարգի համաձայն Բանկ ներկայացված յուրաքանչյուր Բողոք/Դիմում ստանալուց հետո Պատասխանատու աշխատակիցն այն գրանցում է Բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյանում (Հավելված 6):
19. Հաճախորդի կողմից ցանկացած կապի միջոցով ներկայացված Բողոքի ստացման պահ է համարվում Բանկում ընդունելու Բողոքը գրանցելու և ստացականը Հաճախորդին տրամադրելու օրը:

#### ԳԼՈՒԽ 4

#### ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ/ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԸ

#### 20. Բողոքի և/կամ Դիմումի քննության գործընթացն իրականացվում է հետևյալ կերպ.

- 1) Մասնաճյուղում ստացված Բողոքը և/կամ Դիմումը Մ/Ճ պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդից ընդունում և ուղարկում է ԲԿ սույն Կարգի 6-րդ կետի 12-րդ ենթակետի 2-րդ կետի համաձայն:
- 2) Այն դեպքում, երբ որևէ Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանի պատրաստման համար անհրաժեշտ են փաստաթղթերի պատճեններ, Մ/Ճ պատասխանատու աշխատակիցը ԲԿ-ից MS Outlook-ով 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 և/կամ Դիմումի հետ կապված վերը նշված պարզաբանման մեջ նշվում է նաև աշխատակցի սխալ/մեղավորություն, անհրաժեշտ է էլեկտրոնային նամակում կցել նաև աշխատակցի կողմից գրված և ստորագրված բացատրագրի սքան-պատճենը:
- 4) ԲԿ (կամ համապատասխան ստորաբաժանում) ստացված Բողոքը/Դիմումը ուսումնասիրվում է այն ստանալու պահից սկսած 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում: ԻՎ կամ այլ ստորաբաժանման կողմից Բողոքի/Դիմումի պատասխանը համաձայնեցվում է ԲԿ կողմից այն ստանալու օրվանից 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Ընդ որում ԻՎ կամ այլ ստորաբաժանում է փոխանցվում նաև Բողոքի ուսումնասիրության համար անհրաժեշտ փաստաթղթերի ցանկը, 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 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 պատասխանների պատրաստման ընթացքում անհրաժեշտության դեպքում կարող է հարցում կատարվել LegalPost@vtb.am էլեկտրոնային հասցեին՝ ներկայացված Բողոքի հիմքում դրված իրավական հարցերը պարզաբանելու նպատակով:

- 5) Համաձայնեցնող ստորաբաժանման կողմից լրացուցիչ տեղեկությունների պահանջ ներկայացնելու դեպքում անհրաժեշտ փաստաթղթերը ԲԿ (կամ այլ ստորաբաժանման) կողմից տրամադրվում են 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում, որից հետո վերջնական համաձայնեցումը կատարվում է լրացուցիչ փաստաթղթերը ստանալուց հետո 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում:
- 6) Այն դեպքում, երբ ԲԿ (կամ այլ ստորաբաժանման) Պատասխանատու աշխատակցի կողմից Բողոքի և/կամ Դիմումի ուսումնասիրության իրականացման արդյունքում անհրաժեշտ է լինում կատարել գումարի սրբագրում/հետ վերադարձ, ապա ԲԿ (կամ այլ ստորաբաժանման) կողմից կազմվում է զեկուցագիր գումարի սրբագրման/հետ վերադարձման վերաբերյալ: Նախնական զեկուցագիրը անհրաժեշտության դեպքում համաձայնեցվում է ԻՎ հետ, Mulberry ԷՓՀ միջոցով համաձայնեցվում Մանրածախ բիզնեսի դեպարտամենտի տնօրենի (լիազորագրի առկայության դեպքում՝ լիազորված անձի) (կամ այլ ստորաբաժանման ղեկավարի) և ԻՎ պետի կողմից (էլեկտրոնային ստորագրության առկայության դեպքում՝ կարող է օգտագործվել նաև էլեկտրոնային ստորագրություն)՝ բացառությամբ սույն Կարգի 20-րդ կետի 4-րդ ենթակետում նշված դեպքերի Այնուհետև ԲԿ (կամ այլ ստորաբաժանման) աշխատակիցը ստորագրված/համաձայնեցված զեկուցագիրն (էլեկտրոնային ստորագրված զեկուցագրի դեպքում՝ էլեկտրոնային տարբերակը) ուղարկում է Mulberry ԷՓՀ միջոցով համապատասխան ստորաբաժանմանը (կախված հայտնաբերված սխալի տեսակից՝ ՎԳՓԳԶՎ, ՊԳՈԻԲ, ԳԳՄՎԲ և 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 ԲԿ (կամ այլ ստորաբաժանման) պատասխանատու աշխատակցին տեղեկացվում կատարման մասին), որից հետո իրականացվում է պատասխանի տրամադրման գործընթացը սույն Կարգի համաձայն:
- 7) Բողոքը ԲԿ (կամ այլ ստորաբաժանման) կողմից ուսումնասիրվում, քննվում, պատասխան է պատրաստվում և ուղարկվում Բողոքի Բանկ մուտքագրվելուց ոչ ուշ, քան 10-րդ աշխատանքային օրը:



8) ԲԿ (կամ այլ ստորաբաժանման) Պատասխանատու աշխատակիցը Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանների սքան-պատճենները և համապատասխան հիմքերը մուտքագրում է Mulberry ԷՓՀ, որի միջոցով այն ուղարկում է Աշխատակազմի պատասխանատու աշխատակցին: Բողոքի և/կամ Դիմումի բնօրինակը նույնպես տրամադրվում է Աշխատակազմի պատասխանատու աշխատակցին՝ Հաճախորդին փոստով ուղարկելու նպատակով (մասնաճյուղի միջոցով Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանը Հաճախորդին տրամադրելու համար Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանի բնօրինակը մասնաճյուղի Պատասխանատու աշխատակցին է ուղարկվում ինկասացիայով՝ միաժամանակ պատասխանի ուղարկման փաստի մասին տեղեկացում ուղարկելով Outlook-ով և կցելով Բողոքի և/կամ Դիմումի և Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանի սքան-պատճենները), ինչպես նաև բոլոր դեպքերում որպես տեղեկացում պատճենում դրվում է Վերահսկողության ծառայության աշխատակցի էլ. հասցեն կամ Mulberry ԷՓՀ հասցեն:

**21. Փոստով ստացված Բողոքի և/կամ Դիմումի քննության գործընթացն իրականացվում է հետևյալ կերպ՝**

- 1) Աշխատակազմի պատասխանատու աշխատակիցը Բողոքը և/կամ Դիմումը Հաճախորդից ընդունում և ուղարկում է ԲԿ սույն Կարգի 6-րդ կետի 12-րդ ենթակետի 3-րդ կետի պահանջների համաձայն:
- 2) Իսկ Բողոքի և/կամ Դիմումի ուսումնասիրությունն իրականացվում է սույն Կարգի 20-րդ կետի 4-8-րդ ենթակետերի պահանջների համաձայն:

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

Բողոքին և/կամ Դիմումին ընթացք է տրվում սույն Կարգի 6-րդ կետի 12-րդ ենթակետի 3-րդ կետի «բ» և «գ» պարբերությունների համաձայն: Իսկ Բողոքի և/կամ Դիմումի ուսումնասիրությունն իրականացվում է սույն Կարգի 20-րդ կետի 4-8-րդ ենթակետերի պահանջների համաձայն:

**23. Call center-ի միջոցով ստացված Բողոքը և/կամ Դիմումի քննության գործընթացն իրականացվում է հետևյալ կերպ՝**

Բողոքին և/կամ Դիմումին ընթացք է տրվում սույն Կարգի 6-րդ կետի 12-րդ ենթակետի 4-րդ կետի, ինչպես նաև սույն կարգի 15-րդ կետի պահանջների համաձայն: Իսկ Բողոքի և/կամ Դիմումի ուսումնասիրությունն իրականացվում է սույն Կարգի 20-րդ կետի 4-8-րդ ենթակետերի պահանջների համաձայն:



**24. Պլաստիկ քարտերի հետ կապված գործարքներին վերաբերվող Բողոքի և/կամ Դիմումի քննության գործընթացն իրականացվում է հետևյալ կերպ՝**

- 1) Մասնաճյուղի կողմից պլաստիկ քարտերի հետ կապված գործարքներին վերաբերվող դիմումները արտահանվում են Ավտոմատ բանկային համակարգից (այսուհետ՝ ԱԲՀ) Գործարքի բողոքարկման դիմումի ձևով՝ համապատասխան Հաճախորդի տվյալներով:
- 2) Հաճախորդի կողմից լրացված և ստորագրված Դիմումի սքան-պատճենը մասնաճյուղի կողմից MS Outlook-ով անմիջապես ուղարկում է ԲԿ պատասխանատու աշխատակցին (Դիմումի բնօրինակն առաջիկա ինկասացիայով ուղարկվում է ԲԿ՝ նախապես դրանք հաշվառելով էլեկտրոնային գրանցամատյանում):
- 3) ԲԿ պատասխանատու աշխատակիցը Դիմումի սքան-պատճենը մուտքագրում է Mulberry էՓՀ և ուղարկում կատարման ՊԲՎ պատասխանատու աշխատակցին, ով Դիմումն ուսումնասիրում և Դիմումի ստացման պահից սկսած 5 աշխատանքայի օրվա ընթացքում Mulberry էՓՀ-ով եզրակացություն է ներկայացնում:
- 4) Եթե դիմումի ուսումնասիրության ընթացքում պարզ է դառնում, որ խնդրի լուծման համար անհրաժեշտ է հարցում կատարել միջազգային վճարային համակարգերին, որոնցից պատասխանը ստացվում է համաձայն Տնօրինության 09.06.2016թ. թիվ 196 որոշմամբ հաստատված «ՎՏԲ Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ Քարտային գործարքների բողոքարկումների և հետգանձումների իրականացման մասին» Կարգի, ապա ՊԲՎ պատասխանատու աշխատակիցը Mulberry էՓՀ-ով տեղեկացնում է այդ մասին ԲԿ պատասխանատու աշխատակցին, վերջինս Հաճախորդին պատասխան նամակ է ուղարկում և տեղեկացնում այն մասին, որ Դիմումի ուսումնասիրության համար հարցում է կատարվել միջազգային վճարային համակարգերին, որոնցից կայացված որոշման վերաբերյալ պատասխան ստանալուն պես (գրվում է նաև մոտավոր ժամկետ) կտրամադրվի լրացուցիչ պատասխան:
- 5) ԲԿ պատասխանատու աշխատակիցը ՊԲՎ պատասխանատու աշխատակցից Դիմումի վերաբերյալ եզրակացությունը ստանալուց հետո պատրաստում է պատասխան: Ընդ որում՝
  - ա. եթե ՊԲՎ կողմից ներկայացված եզրակացությունը չի պահանջում գումարի սրբագրում, ապա ԲԿ պատասխանատու աշխատակիցը պատրաստում և ուղարկում է պատասխանը,
  - բ. եթե ՊԲՎ կողմից ներկայացված եզրակացությունը պահանջում է գումարի փոխանցում քարտային հաշվին, ապա ՊԲՎ աշխատակցի կողմից ՊԳՈՒԲ աշխատակցին Mulberry էՓՀ-ի միջոցով ուղարկվում է համապատասխան տեղեկատվությունը գումարի սրբագրման վերաբերյալ:

(Mulberry ԷՓՀ-ում պետք է առկա լինեն Հաճախորդի ԱԲՀ-ում առկա կողը, ԱԱՀ-ն, քարտի համարը, Բանկոմատի հերթական համարը, քարտային հաշվին փոխանցվելիք գումարի չափը դ. ԲԿ պատասխանատու աշխատակիցը ՊԳՈՒԲ-ից կատարման մասին Mulberry ԷՓՀ-ով տեղեկատվությունը ստանալուց հետո պատրաստում և ուղարկում է պատասխանը՝ սույն Կարգի 20-րդ կետի 8-րդ ենթակետի համաձայն:

- 6) Բողոքը ԲԿ կողմից ուսումնասիրվում, քննվում, պատասխան է պատրաստվում և ուղարկվում Բողոքի Բանկ մուտքագրվելուց ոչ ուշ, քան 10-րդ աշխատանքային օրը, բացառությամբ միջազգային վճարային համակարգերի կողմից ուսումնասիրվող բողոքների, որոնցից պատասխանը տրամադրվում է Տնօրինության 09.06.2016թ. թիվ 196 որոշմամբ հաստատված ««ՎՏԲ Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ Քարտային գործարքների բողոքարկումների և հետգանձումների իրականացման մասին» կարգով սահմանված ժամկետներում: Տվյալ դեպքում Բանկը տեղեկացնում է Հաճախորդին, որ հետգանձման գործընթացն իրականացնելուց հետո միայն կարող է վերջնական պատասխան տրամադրել Հաճախորդին:
25. ԲԿ պատասխանատու աշխատակիցն իրավունք ունի Բողոքի քննության ընթացքում հարցին իրավաչափ լուծում տալու նպատակով Հաճախորդից պահանջել լրացուցիչ անհրաժեշտ փաստաթղթեր (բացառությամբ՝ սույն Կարգի 26-րդ կետում նշված փաստաթղթերի)՝ նշելով դրանց հայցման պատճառը և ներկայացման վերջնաժամկետը: Լրացուցիչ փաստաթղթեր չներկայացնելու դեպքում ԲԿ պատասխանատու աշխատակիցն իրավունք ունի Բողոքը քննել առանց պահանջվող լրացուցիչ փաստաթղթերի կամ Հաճախորդին ուղարկել Բողոքի դիտարկման վերաբերյալ հիմնավոր մերժում՝ հիմք ընդունելով այն հանգամանքը, որ տվյալ փաստաթղթերի առկայությունից էր կախված հարցի ուսումնասիրությունը:
26. Բանկը Բողոք ստանալիս կամ վերջինիս քննության ընթացքում չի կարող Հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք.
- 1) անհրաժեշտ չեն Բողոքը 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 սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

## ԳԼՈՒԽ 5

**ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ/ԿԱՍ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄԸ**



27. Հաճախորդի թղթային եղանակով ներկայացված Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանը կազմվում է գրավոր՝ համաձայն Հավելված 5-ի՝ ԲԿ պատասխանատու աշխատակցի կողմից, տպվում Բանկի պաշտոնական ձևաթղթի վրա և ստորագրվում Գլխավոր տնօրեն-Sնօրինության նախագահի կողմից լիազորված անձի կողմից:
28. Հաճախորդի Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանը կազմվում է հայերեն լեզվով: Հաճախորդի խնդրանքով և Բանկի համաձայնությամբ պատասխանը կարող է կազմվել նաև այլ լեզվով (ռուսերեն կամ անգլերեն):
29. Հաճախորդի Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանը կարող է տրամադրվել.
- 1) փոստային ծառայության միջոցով (պատվիրված նամակի տեսքով, Բողոքի դեպքում նաև հետադարձ ծանուցմամբ)՝ Հաճախորդի Բողոքի և/կամ 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 և/կամ Դիմումի փաթեթին և պահպանվում է Բողոքների կենտրոնում,
  - 3) Բանավոր, եթե Հաճախորդը բավարարված է լինում բանավոր պատասխանով, ապա Հաճախորդը Բողոքի փաթեթի վրա թողնում է «Բավարարված եմ բանավոր պատասխանով, առարկություններ առկա չեն» նշագրումը, ինպես նաև նշում է ամսաթիվը 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 և/կամ Դիմումի փաթեթին և պահպանվում է Բողոքների կենտրոնում),
  - 5) Հաճախորդի ցանկությամբ Բողոքի և/կամ Դիմումի մեջ նշված լինելու դեպքում՝ Բողոքի և/կամ Դիմումի մեջ նշված էլեկտրոնային հասցեին ուղարկելով պատասխանի սքան-պատճենը,
  - 6) Այն դեպքում, երբ Հաճախորդից ստացվում է Հարցում, որի պատասխանը ենթադրում է բանկային գաղտնիքի տրամադրում, ԲԿ պատասխանատու աշխատակիցը իրավասու է պատասխանել տվյալ Հարցմանն այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից տրամադրված տվյալների հիման վրա նրան հնարավոր է նույնականացնել և այն էլեկտրոնային հասցեն, որով ստացվել է Հարցումը, գրանցված է Բանկի ԱԲՀ-ի շտեմարանում: Հակառակ դեպքում, Պատասխանատու կատարողը



պատասխանում է Հաճախորդին՝ տեղեկացնելով, որ վերջինս կարող է մոտենալ իրեն հարմար մասնաճյուղ՝ բանկային գաղտնիք պարունակող տեղեկատվությունը ստանալու համար:

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:

30. 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 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,
- 5) տեղեկատվություն այն մասին, որ Հաճախորդն իրավունք ունի Բանկի կողմից տրված պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում, իր իրավունքները պաշտպանելու համար, կարող է դիմել դատարան, ՀՀ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին (այսուհետ՝ նաև Հաշտարար) կամ ՀՀ Կենտրոնական բանկ կամ Արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն,
- 6) տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Հաշտարարին,
- 7) անհրաժեշտության դեպքում հղում ՀՀ համապատասխան նորմատիվ իրավական ակտերին, Բանկի կանոնադրությանը և Բանկի այլ ներքին իրավական ակտերին:

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

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

33. Հաճախորդին տեղեկացվում է, որ հակառակ դեպքում, երբ Բանկը պարտավորվել է բավարարել Հաճախորդի Բողոքը, բայց չի բավարարել այն, Հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված Կարգով պահանջ ներկայացնել Հաշտարարին:



34. 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 (այսուհետ՝ Հաշտարար), ինչպես նաև Կենտրոնական բանկ կամ Արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է 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 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 ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ԳՐԱՆՑՄԱՆ, ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՄՈՆԻԹՈՐԻՆԳԸ

35. Հաճախորդների Բողոքների և/կամ Դիմումների ուսումնասիրությունն ու վերլուծությունն իրականացվում է ԲԿ-ի կողմից ամսական և եռամսյակային կտրվածքով:
36. Հաճախորդների Բողոքների և/կամ Դիմումների ուսումնասիրությունն ու վերլուծությունն իրականացվում է բողոքների վերլուծության արդյունքում հայտնաբերված թերությունների մասով առաջարկությունների ներկայացման, դրանց վերացման, Բանկում գործող գործընթացների արդյունավետության բարձրացման, բողոքների հետ աշխատանքի գործընթացի բարելավման կամ այլ նպատակով:

#### ԳԼՈՒԽ 7

### ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ/ԿԱՄ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՄԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ ՀԱՅՏՆԻ ԴԱՐՁԱԾ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԳԱՂՏՆԻՈՒԹՅԱՆ ՊԱՀՊԱՆՈՒՄԸ

37. Բանկի աշխատակիցների կողմից ստացված տեղեկությունները, որոնք հայտնի են դարձել վերջիններիս Հաճախորդների Բողոքների և/կամ Դիմումների ուսումնասիրման ընթացքում, այդ թվում՝ այլ մարմիններից կամ կազմակերպություններից հարցումների արդյունքում, Տնօրինության 12.06.2014թ. թիվ 293 որոշմամբ 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 և/կամ Դիմումների ուսումնասիրման գործընթացի հետ, ևս համարվում են «երրորդ անձ»:
38. Հաճախորդների Բողոքներում և/կամ Դիմումներում, ինչպես նաև կցված փաստաթղթերում առկա տեղեկությունները չեն համարվում գաղտնի, եթե առկա է Բողոք և/կամ Դիմում ներկայացնող Հաճախորդի համաձայնությունը իր վերաբերյալ գաղտնիք պարունակող տեղեկությունները հրապարակելու վերաբերյալ:

## ԳԼՈՒԽ 8

### ՀՀ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲԱՆԿԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ՖԻԶԻԿԱԿԱՆ ԱՆՁ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔԻ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

39. Բանկ մուտքագրված բոլոր այն դիմումները և/կամ նամակները, որոնք ստացվել են ՀՀ դատարանից, Հաշտարարից հասցեագրվում են Իրավաբանական վարչությանը և ընթացք են տրվում վերջինիս կողմից:
40. Բանկը պարտավոր է համագործակցել Հաշտարարի հետ: Հաշտարարը Հաճախորդի Բողոքի պատճենն ուղարկում է Բանկ, իսկ Բանկն այն ստանալու պահից 14 (տասնչորս) աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաշտարարին ներկայացնում է համապատասխան բացատրություններ, պարզաբանումներ և փաստաթղթեր՝ կապված տվյալ Բողոքի հետ, անգամ եթե դրանք կարող են պարունակել բանկային գաղտնիք: Բանկի հիմնավորված դիմումի առկայության պարագայում Հաշտարարի որոշմամբ 14-օրյա (տասնչորս) ժամկետը կարող է երկարաձգվել ևս 7 (յոթ) աշխատանքային օրով:



41. Բողոքի ուսումնասիրման արդյունքում Հաշտարարը որոշում է կայացնում Բողոքը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ և նույն օրը որոշումը փոստային ծառայության միջոցով ուղարկում է Կողմերին կամ տրամադրում այն առձեռն:
42. Բողոքի բավարարման կամ մասնակի բավարարման որոշում կայացնելիս Հաշտարարը սահմանում է նաև Բանկի կողմից որոշման կատարման Կարգն ու ժամկետը:
43. Հաշտարարի որոշումը կողմերի համար պարտադիր բնույթ է կրում, եթե Բողոք 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:
44. Հաշտարարի՝ կողմերի համար պարտադիր դարձած որոշումը Բանկը կարող է վիճարկել իրավասու դատարանում՝ Հաշտարարի որոշումը չեղյալ ճանաչելու վերաբերյալ դիմում ներկայացնելու միջոցով, բացառությամբ Հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից հրաժարվելու վերաբերյալ Համաձայնագրում նշված դեպքերի:
45. Բանկը Հաշտարարի որոշումը չեղյալ ճանաչելու վերաբերյալ դիմում կարող է ներկայացնել իրավասու դատարան՝ սույն Կարգի 42-րդ կետով նախատեսված ծանուցումը ստանալուց հետո մեկ ամսվա ընթացքում:
46. Բանկը ապահովում է, որ Հաճախորդի հետ կնքվող պայմանագրերում առկա լինեն.
- 1) նշում այն մասին, որ Հաճախորդը հնարավորություն ունի Բանկի և Հաճախորդի միջև կնքվող գործարքից բխող Բողոքը ներկայացնել Հաշտարարին,
  - 2) դրույթ, որ Բանկը կնքել է 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:

## ԳԼՈՒԽ 9

### ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐԸ

47. Սույն Կարգի անբաժանելի մաս են կազմում հետևյալ հավելվածները՝

- 1) Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացված գրավոր Բողոքի հայտի օրինակելի ձև (Հավելված 1)
- 2) Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացված գրավոր Դիմումի հայտի օրինակելի ձև (Հավելված 1.1)
- 3) 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):

#### ԳԼՈՒԽ 10

#### ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

48. Սույն Կարգը ենթակա է վերանայման ՀՀ օրենսդրությամբ, ՀՀ կենտրոնական բանկի նորմատիվ ակտերով և Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված ժամկետներում և Կարգով:
49. Սույն Կարգը կազմվել է հայերեն և ռուսերեն լեզուներով՝ հայերեն և ռուսերեն տարբերակների միջև հակասությունների առկայության դեպքում նախապատվությունը տրվում է հայերեն տարբերակին: