

ՀԱԿԵԼՎԱԾ

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է

«ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ Տնօրինության  
2019թ. Տարի «28» Նոյեմբեր թվականին  
Գլխավոր տնօրեն Տնօրինության նախագահ  
Ք. Տելեգին



«ՎՏԲ-ՀԱՅԱՍՏԱՆ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ ԻՐԱՎԱԲԱՆԱԿԱՆ ԱՆՁ ՀԱՆԴԻՍԱՑՈՂ ԻՐԱՎԱԲԱՆԱԿԱՆ ԱՆՁ  
ԵՎ/ԿԱՄ ԱԶ-ՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ, ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ԵՎ ՀԱՐՑՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ԳՐԱՆՑՄԱՆ,  
ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՄԱՍԻՆ»

ԿԱՐԳ

ԵՐԵՎԱՆ

**ԳԼՈՒԽ 1**  
**ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ**

1. «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ իրավաբանական անձ հանդիսացող իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ների 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, իրավաբանական անձի 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:

**ԳԼՈՒԽ 2**

**ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ**

5. Սույն Կարգում օգտագործվում են հետևյալ հիմնական հասկացությունները և հապավումները.
- 1) **Բողոք** - Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի 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 իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի իրավահարաբերություններից բխող նյութական բովանդակություն ունեցող և դրամական ձևով արտահայտվող պահանջ): Այն պետք է առնվազն ներառի հետևյալ պարտադիր վավերապայմանները. իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի անունը, հետադարձ կապի միջոցները, ստորագրությունը, իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի ներկայացուցչի դեպքում՝ ներկայացուցչի տվյալները, ՀՀ քաղաքացիական օրենսգրքով նախատեսված պատշաճ կարգով տրամադրված լիազորագրի առկայությունը, հարկ վճառողի հաշվառման համաձայն (ՀՎՀՀ), 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** - Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի կողմից իր օրինական շահերից բխող, իրեն հետաքրքրող տեղեկատվություն ստանալու նպատակով, ինչպես նաև Բանկի կողմից բանկային գործունեության իրականացման ընթացքում թույլ տրված սխալների և/կամ թերությունների վերաբերյալ Բանկին ներկայացված դիմում (Հայտի ձև - Հավելված 1.1), որը չի պարունակում գույքային պահանջ:
  - 4) **ԳԳ** - Բանկի Գլխամասային գրասենյակ,
  - 5) **ԳԳՄՎԲ** - Գործառնական գործունեության մեթոդաբանության և վերահսկողության բաժին,
  - 6) **Էլեկտրոնային գրանցամատյան** - Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ներից ստացված Բողոքի և/կամ Դիմումի ընդունման, գրանցման, քննության և պատասխանների ներկայացման մասին տեղեկատվություն պարունակող էլեկտրոնային ֆայլ (Հավելված 4), որում պահպանվում են առնվազն 3 տարի վաղեմություն ունեցող բողոքները,
  - 7) **ԻՎ** - Իրավաբանական վարչություն

- 8) **Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ** - ՀՀ ռեզիդենտ և ոչ ռեզիդենտ իրավաբանական անձ, ով օգտվում է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից կամ դիմել է այդ ծառայություններից օգտվելու համար,
- 9) **Հարցում** - Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի 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** - Մանրածախ բիզնեսի զարգացման դեպարտամենտ,
- 11) **ԿԲԶԴ** – Կորպորատիվ բիզնեսի զարգացման դեպարտամենտ,
- 12) **Նամակների արկղ** - Բանկի ԳԳ-ի և մասնաճյուղերի սպասարկման սրահներում Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի համար տեսանելի և հասանելի վայրում տեղադրված հատուկ նշումով արկղ, որը նախատեսված է Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի կողմից ներկայացված նամակների, այդ թվում՝ լրացված Բողոքի և/կամ Դիմումի հայտերի ընդունման համար,
- 13) **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 Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ին տրամադրել անհրաժեշտ առաջնային տեղեկատվություն, իր իրավասության շրջանակներում փորձել ձեռնարկել բոլոր հնարավոր միջոցները՝ Դիմումում ներկայացված խնդրի լուծման/կարգավորման համար, եթե Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ը բավարարված չէ բանավոր պարզաբանմամբ և/կամ խնդրի կարգավորմամբ և ցանկանում է ներկայացնել գրավոր Բողոք և/կամ Դիմում, ապա պարտավոր է.
1. ծանոթացնել Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ին Բողոքի և/կամ Դիմումի հայտի լրացման կարգին,
  2. մատնանշել Նամակների արկղի գտնվելու վայրը,
  3. իր իրավասության շրջանակներում պատասխանել Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ին հետաքրքրող հարցերին,

4. Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ից ընդունել Բողոքը և/կամ Դիմումը (Հավելված 1, 1.1, Բողոքի դեպքում Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ին 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 յուրաքանչյուր ամսվա մինչև երրորդ աշխատանքային օրն 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 /թղթային եղանակով ստացված/ Բողոքը և/կամ Դիմումը, գրանցել այն Mulberry էՓՀ և ուղղել ԲԿ պատասխանատու աշխատակցին,

բ. Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ից 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 Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի կողմից Բանկ ներկայացված Բողոքը և/կամ Դիմումը վերաբերվում է Մանրաձախ բիզնեսի խնդրահարույց ակտիվների հետ աշխատանքի վարչությանը (այսուհետ՝ ՄԲԽԱԱՎ) կամ Իրավաբանական վարչության Իրավաբանական անձանց դատական բռնագանձման բաժնին (այսուհետ՝ ԻՎ ՖԱԴԲԲ) (կամ Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ը 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:

4) **Call center-ի պատասխանատու աշխատակից** - Կոնտակտային կենտրոնի աշխատակից, ով հեռախոսային զանգի միջոցով Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող

Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ին տեղեկացնում է, որ Բողոքը պետք է ներկայացվի գրավոր՝ սույն Կարգի 6-րդ կետի 1-ին ենթակետի և 10-րդ կետի դրույթների պահանջների համաձայն:

5) **ՄԲԽԱԱՎ պատասխանատու աշխատակից** - Մանրաձախ բիզնեսի խնդրահարույց ակտիվների հետ աշխատանքի վարչության աշխատակից, ով պատասխանատու է.

ա. Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ների 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 Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ից Խնդրահարույց ակտիվների հետ աշխատանքի վարչությանը վերաբերվող Բողոքը/Դիմումը և գրանցել այն էլեկտրոնային գրանցամատյանում:

6) **ԻՎ ՖԱԴԲԲ պատասխանատու աշխատակից** - Իրավաբանական վարչության Իրավաբանական անձանց դատական բռնագանձման բաժնի աշխատակից, ով պատասխանատու է հետևյալի համար.

ա. ընթացք տալու Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ների կողմից ներկայացված դատական բռնագանձման փուլում գտնվող գործերի հետ աշխատանքի շրջանակներում առաջացած Դիմումին և/կամ Բողոքին:

բ. ընդունել Բանկի Աշխատակազմի պատասխանատու աշխատակցից և/կամ Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ից Իրավաբանական անձանց դատական բռնագանձման բաժնին վերաբերվող Բողոքը/Դիմումը և գրանցել այն էլեկտրոնային գրանցամատյանում:

14) **ՊԳՈՒԲ** - Պասիվային գործարքների ուղեկցման բաժին,

15) **ՎԳՓԳԶՎ** - Վարկային, գրավի և փաստաթղթային գործարքների ձևակերպման վարչություն,

16) **Call center** - Բանկի Կոնտակտային կենտրոն,

17) **MS OutLook** - Բանկի աշխատակիցների էլեկտրոնային հասցեները պարունակող էլեկտրոնային փոստի ծրագիր, որով ուղարկվում և ստացվում են էլեկտրոնային նամակներ,

18) **Mulberry ԷՓՀ** - Բանկի էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառության համակարգ:

**ԻՐԱՎԱՔԱՆԱԿԱՆ ԱՆՁ ԵՎ/ԿԱՄ ԱԶ-ՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ/ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ  
ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ**

6. Բանկի մասնաճյուղերի սպասարկման սրահներում Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի 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. Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 1),
  2. Հայտարարություն այն մասին, որ Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ը ցանկության դեպքում կարող է Պատասխանատու աշխատակցից պահանջել սույն Կարգը և մանրամասն ծանոթանալ վերջինիս դրույթներին:
7. Բանկի ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի Բողոքը/Դիմումը կամ ում Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ը հայտնել է Բողոք/Դիմում ներկայացնելու ցանկություն, ձեռնարկում է բոլոր հնարավոր միջոցները Բողոքի լուծումը կարագավորելու ուղղությամբ, իսկ Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի կողմից բանավոր պարզաբանմամբ և խնդրի լուծմամբ բավարարված չլինելու և գրավոր Բողոք ներկայացնելու ցանկության դեպքում Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ին ուղղորդում է Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):
8. Այն դեպքում, երբ Բողոքի/Դիմումի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, Պատասխանատու աշխատակիցն այդ մասին նախապես տեղեկացնում է Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ին:
9. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ Բողոքը համարվում է տրված, եթե այն Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի կողմից ներկայացվում է գրավոր (առձեռն, փոստով, ինչպես նաև ինտերնետի միջոցով սքան-պատճեն ներկայացնելու դեպքում),
10. Բանկին Բողոք և/կամ Դիմում ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ը 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 համԱԶ-այն),
  - 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) 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:
11. Սույն Կարգի 5-րդ կետի 1-ին ենթակետում նշված պարտադիր վավերապայմաններից որևէ մեկի բացակայության դեպքում Բողոքը համարվում է անանուն/չստացված և ենթակա չէ գրանցման, քննության և արձագանքման:
  12. Մասնաճյուղի Պատասխանատու աշխատակցի կողմից անձամբ/առձեռն Բողոքի ընդունման դեպքում Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ին 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:
  13. Այն դեպքում, երբ Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն Կարգի 5-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:
  14. Այն դեպքում, երբ Բողոքը ներկայացվել է Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի 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:



15. Սույն Կարգի համաձայն Բանկ ներկայացված յուրաքանչյուր Բողոք/Դիմում ստանալուց հետո Պատասխանատու աշխատակիցն այն գրանցում է Բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյանում (Հավելված 4):
16. Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի կողմից ցանկացած կապի միջոցով ներկայացված Բողոքի ստացման պահ է համարվում Բանկում ընդունելու Բողոքը գրանցելու և ստացականը Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ին տրամադրելու օրը:

#### **ԳԼՈՒԽ 4**

### **ԻՐԱՎԱԲԱՆԱԿԱՆ ԱՆՁ ԵՎ/ԿԱՄ ԱԶ-ՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ/ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ**

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

- 1) Մասնաճյուղում ստացված Բողոքը և/կամ Դիմումը Մ/Ճ պատասխանատու աշխատակիցը Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ից ընդունում և ուղարկում է ԲԿ սույն Կարգի 5-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:
- 5) Ուսումնասիրության ընթացքում Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանի պատրաստման համար ԲԿ աշխատակիցիցը հարցում է կատարում ԿԲԶԴ՝ մանարամասների ստացման համար:
- 6) 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՝ Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի 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:

- 7) 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:
- 8) 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 Մանրաձախ 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): 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:

- 9) Բողոքը ԲԿ (կամ այլ ստորաբաժանման) կողմից ուսումնասիրվում, քննվում, պատասխան է պատրաստվում և ուղարկվում Բողոքի Բանկ մուտքագրվելուց ոչ ուշ, քան 10-րդ աշխատանքային օրը:
- 10) 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՝ Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ին փոստով ուղարկելու նպատակով (մասնաճյուղի միջոցով Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանը Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ին տրամադրելու համար):

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

- 1) Աշխատակազմի պատասխանատու աշխատակիցը Բողոքը և/կամ Դիմումը Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ից ընդունում և ուղարկում է ԲԿ սույն Կարգի 5-րդ կետի 13-րդ ենթակետի 3-րդ կետի պահանջների համաձայն:
- 2) Իսկ Բողոքի և/կամ Դիմումի ուսումնասիրությունն իրականացվում է սույն Կարգի 4-րդ գլխի համաձայն:

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

Բողոքին և/կամ Դիմումին ընթացք է տրվում սույն Կարգի 5-րդ կետի 13-րդ ենթակետի 4-րդ կետի համաձայն: Իսկ Բողոքի և/կամ Դիմումի ուսումնասիրությունն իրականացվում է սույն Կարգի 18-րդ կետի 1-10 ենթակետերի համաձայն:

20. ԲԿ պատասխանատու աշխատակիցն իրավունք ունի Բողոքի քննության ընթացքում հարցին իրավաչափ լուծում տալու նպատակով Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ից պահանջել լրացուցիչ անհրաժեշտ փաստաթղթեր՝ նշելով դրանց հայցման պատճառը և ներկայացման վերջնաժամկետը: Լրացուցիչ փաստաթղթեր չներկայացնելու դեպքում ԲԿ պատասխանատու աշխատակիցն իրավունք ունի Բողոքը քննել առանց պահանջվող լրացուցիչ փաստաթղթերի կամ Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ին ուղարկել Բողոքի դիտարկման վերաբերյալ հիմնավոր մերժում՝ հիմք ընդունելով այն հանգամանքը, որ տվյալ փաստաթղթերի առկայությունից էր կախված հարցի ուսումնասիրությունը:
21. Բանկը Բողոք ստանալիս կամ վերջինիս քննության ընթացքում չի կարող Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք.

- 1) անհրաժեշտ չեն Բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ին նույնականացնելու համար,
- 2) հասանելի են Բանկին տվյալ Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ին մատուցած ծառայությունների բերումով և Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի գրավոր հավաստմամբ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

## ԳԼՈՒԽ 5

### ԻՐԱՎԱԲԱՆԱԿԱՆ ԱՆՁ ԵՎ/ԿԱՄ ԱԶ-ՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ/ԿԱՄ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄԸ

22. Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի թղթային եղանակով ներկայացված Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանը կազմվում է գրավոր՝ համաձայն Հավելված 3-ի՝ ԲԿ պատասխանատու աշխատակցի կողմից, տպվում Բանկի պաշտոնական ձևաթղթի վրա և ստորագրվում Գլխավոր տնօրեն-Տնօրինության նախագահի կողմից լիազորված անձի կողմից:
23. Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանը կազմվում է հայերեն լեզվով: Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի խնդրանքով և Բանկի համԱԶ-այնությամբ պատասխանը կարող է կազմվել նաև այլ լեզվով (ռուսերեն կամ անգլերեն):
24. Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանը կարող է տրամադրվել.
  - 1) փոստային ծառայության միջոցով (պատվիրված նամակի տեսքով, Բողոքի դեպքում նաև հետադարձ ծանուցմամբ)՝ Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի Բողոքի և/կամ Դիմումի մեջ նշված հասցեով,
  - 2) Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ին առձեռն՝ Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի անձը հաստատող փաստաթղթով նույնականացնելով (ընդ որում Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ը ստորագրում է պատասխանի պատճենի վրա՝ կատարելով «\_\_\_\_.\_\_\_\_.20\_\_թ. ստացա պատասխանի բնօրինակը» նշագրում, որը կցվում է Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի Բողոքի և/կամ Դիմումի փաթեթին և պահպանվում է Բողոքների կենտրոնում,
  - 3) Բանավոր, եթե Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ը բավարարված է լինում բանավոր պատասխանով, ապա Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ը Բողոքի փաթեթի վրա թողնում է

«Բավարարված եմ բանավոր պատասխանով, առարկություններ առկա չեն» նշագրումը, ինպես նաև նշում է ամսաթիվը և ստորագրում,

- 4) Իրավաբանական անձ և/կամ ԱՁ-ի 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 Իրավաբանական անձ և/կամ ԱՁ-ի Բողոքի և/կամ Դիմումի փաթեթին և պահպանվում է Բողոքների կենտրոնում),
- 5) Իրավաբանական անձ և/կամ ԱՁ-ի ցանկությամբ Բողոքի և/կամ Դիմումի մեջ նշված լինելու դեպքում՝ Բողոքի և/կամ Դիմումի մեջ նշված էլեկտրոնային հասցեին ուղարկելով պատասխանի սքան-պատճենը,

25. 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 Իրավաբանական անձ և/կամ ԱՁ-ը կարող է դիմել ԲԿ պատասխանատու աշխատակցին,
- 5) անհրաժեշտության դեպքում հղում ՀՀ համապատասխան նորմատիվ իրավական ակտերին, Բանկի կանոնադրությանը և Բանկի այլ ներքին իրավական ակտերին:

26. Բանկի կողմից Բողոքը հիմնավորված ճանաչվելու դեպքում, կայացվում է համապատասխան որոշում և/կամ ձեռնարկվում է համապատասխան միջոցառումներ՝ խախտումը վերացնելու և Իրավաբանական անձ և/կամ ԱՁ-ի իրավունքը վերականգնելու վերաբերյալ:

## ԳԼՈՒԽ 6

**ԻՐԱՎԱԲԱՆԱԿԱՆ ԱՆՁ ԵՎ/ԿԱՄ ԱՁ-ՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ԳՐԱՆՑՄԱՆ, ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾՆԵԹԱՑԻ ՄՈՆԻԹՈՐԻՆԳԸ**

27. Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ների Բողոքների և/կամ Դիմումների ուսումնասիրությունն ու վերլուծությունն իրականացվում է ԲԿ-ի կողմից ամսական և եռամսյակային կտրվածքով:
28. Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ների 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**

### **ԻՐԱՎԱԲԱՆԱԿԱՆ ԱՆՁ ԵՎ/ԿԱՄ ԱԶ-ՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ/ԿԱՄ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՄԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ ՀԱՅՏՆԻ ԴԱՐՁԱԾ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԳԱՂՏՆԻՈՒԹՅԱՆ ՊԱՀՊԱՆՈՒՄԸ**

29. Բանկի աշխատակիցների կողմից ստացված տեղեկությունները, որոնք հայտնի են դարձել վերջիններիս Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ների 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 համԱԶ-այն համարվում են «կոնֆիդենցիալ» և կարող են հրապարակվել կամ երրորդ անձանց տրամադրվել միայն ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված Կարգով: Բանկի այն աշխատակիցները, ովքեր չեն առընչվում Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ների Բողոքների և/կամ Դիմումների ուսումնասիրման գործընթացի հետ, ևս համարվում են «երրորդ անձ»:
30. Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ների Բողոքներում և/կամ Դիմումներում, ինչպես նաև կցված փաստաթղթերում առկա տեղեկությունները չեն համարվում գաղտնի, եթե առկա է Բողոք և/կամ Դիմում ներկայացնող Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ի համԱԶ-այնությունը իր վերաբերյալ գաղտնիք պարունակող տեղեկությունները հրապարակելու վերաբերյալ:

**ԳԼՈՒԽ 8**  
**ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐԸ**

31. Սույն Կարգի անբաժանելի մաս են կազմում հետևյալ հավելվածները՝

- 1) Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ--ի կողմից Բանկին ներկայացված գրավոր Բողոքի հայտի օրինակելի ձև (Հավելված 1)
- 2) Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ--ի կողմից Բանկին ներկայացված գրավոր Դիմումի հայտի օրինակելի ձև (Հավելված 1.1)
- 3) Բողոքի դեպքում Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ-ին տրամադրվող ստացական (Հավելված 2)
- 4) Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ--ի թղթային եղանակով ներկայացված Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանի օրինակելի ձև (Հավելված 3)
- 5) Իրավաբանական անձ և/կամ ԱԶ--ներից ստացված Բողոքի և/կամ Դիմումի ընդունման, գրանցման, քննության և պատասխանների ներկայացման մասին տեղեկատվություն պարունակող էլեկտրոնային գրանցամատյան (Հավելված 4):

**ԳԼՈՒԽ 10**  
**ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ**


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








## Բողոքի ներկայացման ստացական

ՍՏԱՑԱԿԱՆ		
Բողոքի ներկայացման ամսաթիվը	____/____/20__թ.	
Բողոքի նույնականացման համարը	N _____	
Բողոքը ստացող Պատասխանատու աշխատակցի. անունը, ազգանունը, մասնաճյուղը/ԳԳ ստորաբաժանումը	_____ _____	
Ստորագրություն		

Приложение 2

## Расписка о представлении жалобы

РАСПИСКА		
Дата подачи жалобы	____/____/20__г.	
Идентификационный номер жалобы	N _____	
Имя, фамилия ответственного сотрудника, принявшего жалобу  подразделение ГГ/филиал	_____ _____	
Подпись		

**Հաճախորդների բողոքների պատասխանի տիպային ձև**

00.00.20__թ.		<b>Քաղաքացի ԱԱՀ</b>
Լրացվում է հաճախորդի բողոքում նշված հետադարձ կապի տվյալները		
<p>Հարգելի պարոն/տիկին _____,</p>		
<p>Ի պատասխան Ձեր դիմումի՝ տեղեկացնում ենք, որ</p>		
<p> </p>		
<p> </p>		
<p> </p>		
<p> </p>		
<p> </p>		
<p>Դիմումի պատասխանի հետ կապված հարցերի դեպքում կարող եք դիմել ստորև նշված կատարող աշխատակցին, Ձեզ սպասարկած մասնաճյուղի կառավարչին: Նաև կարող եք զանգահարել 87-87 հեռախոսահամարով կամ էլեկտրոնային նամակ ուղարկել <a href="mailto:headoffice@vtb.am">headoffice@vtb.am</a> հասցեին:</p>		
<p> </p>		
<p>Հայտնում ենք նաև, որ եթե բավարարված չեք Բանկի կողմից տրված պատասխանով, ապա կարող եք դիմել դատարան:</p>		
<p> </p>		
<p> </p>		
<p> </p>		
<p> </p>		
<p> </p>		
<p> </p>		
<p> </p>		

