



ԵՐԵՎԱՆ

**ԳԼՈՒԽ 1**  
**ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ**

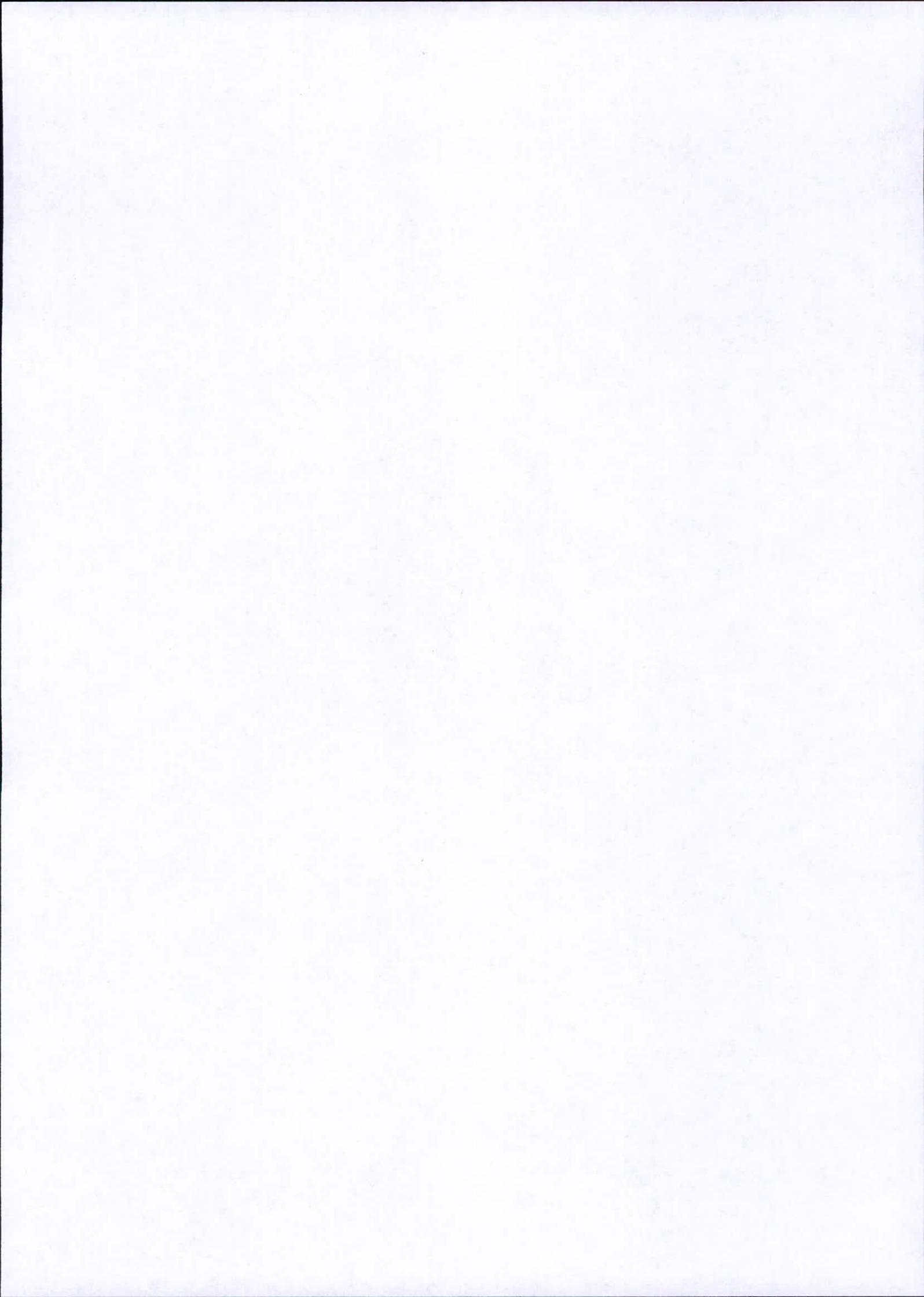
1. «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ հաճախորդների բողոքների, դիմումների ընդունման, գրանցման, քննության եվ պատասխանների ներկայացման գործընթացի մասին» կարգը (այսուհետ՝ Կարգ) հանդիսանում է «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) ներքին իրավական ակտ, որով կարգավորվում են ցանկացած կապի միջոցով (առձեռն Բանկում, փոստով, Բանկի ինտերնետային, սոցիալական կայքերի կամ Call Center-ի միջոցով) ստացված Բանկի կողմից բողոքների և դիմումների (այսուհետ միասին՝ Բողոք կ/կամ Դիմում) ընդունման, գրանցման, քննության և դրանց պատասխանների տրամադրման հետ կապված հարաբերությունները:
2. Բանկ ներկայացված գրավոր Բողոքը կ/կամ Դիմումը սույն Կարգի 3-րդ գլխում սահմանված գործընթացի համաձայն ենթակա է պարտադիր ընդունման, գրանցման, քննության և արձագանքման: Բանկը, Հաճախորդի Բողոքի կ/կամ Դիմումի առարկան ուսումնասիրելիս, հիմնվում է դրա բազմակողմանի և լրիվ ուսումնասիրման, հիմնավորվածության (փաստացի հանգամանքների բացահայտման, Բողոքի կ/կամ Դիմումի առարկային համապատասխանության) և իրավաչափ լինելու (<< օրենսդրության նորմերին համապատասխանության) փաստի վրա:
3. Սույն Կարգում նկարագրված բիզնես գործընթացի պայմանական սեփականատերն է հանդիսանում Մանրածախ բիզնեսի զարգացման դեպարտամենտի Վերլուծության և մանրածախ բիզնես աջակցման բաժինը: Գործընթացի ապահովման պատասխանատուներ են հանդիսանում Կարգում ներգրավված Բանկի ստորաբաժանումները և մասնաճյուղերը:
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 ՀԱՊԱԿՈՒՄՆԵՐ**

6. Սույն Կարգում օգտագործվում են հետևյալ հիմնական հասկացությունները և հապավումները.
  - 1) **Բանկի ներգրավված ստորաբաժանումներ** - Բանկի բոլոր այն ստորաբաժանումները, որոնք ներգրավված են Հաճախորդի կողմից ներկայացված Բողոքի կ/կամ Դիմումի ընդունման, գրանցման, քննության և պատասխանների ներկայացման գործընթացում,

- 2) **Բողոք** – Հաճախորդի կողմից Բանկին ներկայացված գրավոր բողոք (Հայտի ձև - Հավելված 1) (բացառությամբ՝ քարտային գործարքների հետ կապված դիմումների, որոնց ընթացք է տրվում «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ քարտային գործարքների բողոքարկումների և հետգանձումների իրականացման մասին» կարգի համաձայն), 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 կամ անհատ ձեռներեցի (այսուհետ ԱԶ) դեպքում՝ լրիվ անվանումը), հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրի հասցեն, (իրավաբանական անձանց կամ ԱԶ դեպքում՝ գրացման կամ գործունեության վայրի հասցեն, առկայության դեպքում՝ էլեկտրոնային հասցեն և հեռախոսահամարը), ստորագրությունը, Հաճախորդի ներկայացուցչի դեպքում՝ ներկայացուցչի տվյալները, ինչպես նաև Բողոքի նկարագրությունը և որպես լրացուցիչ պայման՝ անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալները,
- 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 խախտված իրավունքների վերականգնման և/կամ գույքային պահանջ:  
Մասնաճյուղի կառավարչի և ԳԳ ՀՍԲ պետի իրավասությունների շրջանակներում են գտնվում Դիմումում ներկայացված Հավելված 8-ում նշված հարցերը, որոնց պարտադիր պետք է ընթացք տրվեն վերջիններիս կողմից,
- 4) **ԳԳ** - Բանկի Գլխամասային գրասենյակ,
- 5) **ԳԳ ՀՍԲ պետ** - «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ Գլխամասային գրասենյակի Հաճախորդների սպասարկման բաժնի պետ,
- 6) **Էլեկտրոնային գրանցամատյան** - Հաճախորդներից ստացված Բողոքի և/կամ Դիմումի ընդունման, գրանցման, քննության և պատասխանների ներկայացման մասին տեղեկատվություն պարունակող էլեկտրոնային ֆայլ,
- 7) **ԿԲԶԴ** - Կորպորատիվ բիզնեսի զարգացման դեպարտամենտ,
- 8) **Կորպորատիվ և փոքր բիզնեսի հաճախորդ** – հաճախորդ, ով «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ-ում կորպորատիվ հաճախորդների դասակարգման մեթոդաբանության» համաձայն, հանդիսանում է միջին և փոքր բիզնեսի հաճախորդ,
- 9) **Հաճախորդ** - ՀՀ ռեզիդենտ և ոչ ռեզիդենտ իրավաբանական անձ, ֆիզիկական անձ կամ ԱԶ, ով օգտվում է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայություններից կամ դիմել է այդ ծառայություններից օգտվելու համար,
- 10) **Հարցում** – Հաճախորդի կողմից Բանկի ինտերներտային կայքի միջոցով ներկայացվող էլեկտրոնային հարցում՝ Բանկում գործող պրոդուկտների և մատուցվող ծառայությունների պայմաններին և սակագներին վերաբերվող ընդհանուր տեղեկատվության տրամադրման վերաբերյալ,

- 11) **ՄԲԶԴ** – Մանրածախ բիզնեսի զարգացման դեպարտամենտ,
- 12) **ՎՄԲԱԲ** – Վերլուծության և մանրածախ բիզնեսի աջակցման բաժին,
- 13) **Նամակների արկղ** - Բանկի ԳԳ-ի և մասնաձյուղերի 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,
- 14) **Պատասխանատու կատարող**.
  - 1) **ՎՄԲԱԲ պատասխանատու կատարող** - Վերլուծության և մանրածախ բիզնեսի աջակցման բաժնի աշխատակից, ով պատասխանատու է Հավելված 7-ում ներկայացված գործողությունների կատարման համար,
  - 2) **ԿԲԶԴ պատասխանատու կատարող** - Կորպորատիվ բիզնեսի զարգացման դեպարտամենտի Կորպորատիվ հաճախորդների հետ աշխատանքների վարչության աշխատակից, ով պատասխանատու է Հավելված 7-ում ներկայացված գործողությունների կատարման համար,
  - 3) **Մ/Ճ պատասխանատու կատարող** – մասնաձյուղի կառավարիչ և ԳԳ ՀՍՊ պետ, ով.
    - ա. ուսումնասիրում է Բողոքը և/կամ Դիմումը և ուղղորդում է Պատասխանատու աշխատակցին ուսումնասիրության և առաջարկի ներկայացման համար, այն դեպքում, երբ պատասխանի պատրաստումը մասնաձյուղի իրավասությունների շրջանակներում չէ և ենթադրում է Բանկի այլ ստորաբաժանումների միջնորդություն, ապա ուղղորդվում է ՎՄԲԱԲ պատասխանատու կատարողին,
    - բ. հետևում է Բողոքի և/կամ Դիմումի ընդունման, գրանցման, քննության և պատասխանի ներկայացման ընթացակարգի ժամկետների և անհրաժեշտ քայլերի պահպանմանը, բողոքի պատասխանի պատրաստմանը մասնակցող աշխատակիցների կողմից,
    - գ. պատասխանատու է Բողոքի և/կամ Դիմումի քննության գործընթացի և վերջնական պատասխանի նախապատրաստման համար:
- 15) **Պատասխանատու աշխատակից**.
  - 1) **Մ/Ճ պատասխանատու աշխատակից** – մասնաձյուղի և/կամ ԳԳ ՀՍԲ աշխատակից, ով Բողոք և/կամ Դիմում ներկայացրած Հաճախորդին տրամադրում է անհրաժեշտ առաջնային տեղեկատվություն, իր իրավասության շրջանակներում փորձում է ձեռնարկել բոլոր հնարավոր միջոցները՝ Բողոքում և/կամ 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.
    - ա. ծանոթացնում է Բողոքի և/կամ Դիմումի հայտի լրացման կարգին,
    - բ. մատնանշում է Նամակների արկղի գտնվելու վայրը,
    - գ. իր իրավասության շրջանակներում պատասխանում է Հաճախորդին հետաքրքրող հարցերին,



դ. Հաճախորդից ընդունում է Բողոքը և/կամ Դիմումը,

ե. ստացված Բողոքը և/կամ Դիմումը ներկայացնում է մասնաճյուղի կառավարիչին և/կամ ԳԳ ՀՍՊ պետին:

2) **SU պատասխանատու աշխատակից** – Տնօրինության աշխատակազմի աշխատակից, ով պատասխանատու է.

ա. Հաճախորդից ընդունել Բողոքը և/կամ Դիմումը,

բ. Բանկի՝ headoffice@vtb.am էլեկտրոնային հասցեին և www.vtb.am ինտերնետային կայքի միջոցով ստացված Բողոքի դեպքում Հաճախորդին ուղարկել ընդունման վերաբերյալ ստացական (Հավելված 2),

գ. Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացված Բողոքը Տնօրինության աշխատակազմից SU պատասխանատու աշխատակիցը ուղղորդում է Խնդրահարույց ակտիվների հետ աշխատանքի վարչություն, ապա Բողոքին ընթացք է տրվում Խնդրահարույց ակտիվների հետ աշխատանքի վարչության կողմից՝ բողոքի ստացման պահին Բանկում գործող համապատասխան ներքին իրավական ակտերի համաձայն:

3) **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 2)-րդ ենթակետի և 10-րդ կետի դրույթների համաձայն:

Բողոքի և/կամ Դիմումի ստացման ուղիները					
	Մասնաճյուղ	ԳԳ ՀՍՊ	Տնօրինության աշխատակազմ	Call Center	Բանկի պաշտոնական սոցիալական կայք
Բողոքի և/կամ Դիմումի տեսակը	Առձեռն ստացված Բողոք և/կամ Դիմում	Առձեռն ԳԳ ներկայացված Բողոք և/կամ Դիմում	Բանկի ղեկավարությանը հասցեագրված փակ նամակ	Call center -ի միջոցով ստացված Դիմում	Բանկի պաշտոնական սոցիալական կայքի միջոցով ստացված Դիմում
	Մասնաճյուղի Նամակների արկղ գցված Բողոք և/կամ Դիմում	ԳԳ Նամակների արկղ գցված Բողոք և/կամ Դիմում	Բանկի՝ headoffice@vtb.am էլեկտրոնային հասցեին ստացված Բողոք և/կամ Դիմում		
	Call center -ի միջոցով ստացված Դիմում	Call center -ի միջոցով ստացված Դիմում	Բանկի www.vtb.am ինտերնետային կայքի միջոցով ստացված Բողոք և/կամ Դիմում, Հարցում		

16) **Կառավարող տնօրեն** – Ցանցում իրացման վարչության Կառավարող տնօրեններ, ովքեր, յուրաքանչյուրն իր իրավասության շրջանակներում, պատասխանատու է իրեն կցված մասնաճյուղերի համար,

17) **Call center** - Բանկի միասնական հեռախոսային տեղեկատվական կենտրոն,

18) **MS OutLook** - Բանկի աշխատակիցների էլեկտրոնային հասցեները պարունակող էլեկտրոնային փոստի ծրագիր,

19) **Mulberry էՓՀ** - Բանկի էլեկտրոնային փաստաթղթաշրջանառության համակարգ:

### ԳԼՈՒԽ 3

#### ՀԱՃԱՍԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾՆԹԱՑՈՒ

7. Բանկի մասնաճյուղերի սպասարկման սրահներում Հաճախորդի համար տեսանելի և հասանելի վայրում տեղադրված է Նամակների արկղ, ինչպես նաև Բանկի ինտերնետային կայքում և սպասարկման սրահներում, առանձին թերթոնների ձևով, տեսանելի վայրերում փակցված են հետևյալ փաստաթղթերը.
  - 1) «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 3),
  - 2) Հաճախորդի կողմից Բողոքի հայտի ձևը (Հավելված 1),
  - 3) Հայտարարություն այն մասին, որ Հաճախորդը ցանկության դեպքում կարող է Պատասխանատու աշխատակցից պահանջել սույն Կարգը և մանրամասն ծանոթանալ վերջինիս դրույթներին, որի մեջ նաև նշվում է Բանկի Call center-ի հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային հասցեն (Հավելված 4):
8. Բանկի ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի Բողոքը կամ ում Հաճախորդը հայտնել է Բողոք ներկայացնելու ցանկության մասին, ձեռնարկում է բոլոր հնարավոր միջոցները Բողոքի լուծումը կարագավորելու ուղղությամբ, միայն Հաճախորդի կողմից բանավոր պարզաբանմամբ և խնդրի լուծմամբ բավարարված չլինելու և գրավոր Բողոք ներկայացնելու ցանկության դեպքում ուղղորդում է Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):
9. Այն դեպքում, երբ Բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, Պատասխանատու աշխատակիցը 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 տրվում 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) և 2) ենթակետերում նշված փաստաթղթերը:
11. Բանկին թղթային Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդը կարող է.
  - 1) նամակի կամ լրացված Բողոքի հայտի տեսքով այն առձեռն ներկայացնել Բանկ,
  - 2) լրացնել Բողոքի հայտը և այն գցել Նամակների արկղ,
  - 3) ուղարկել փոստով Բանկի իրավաբանական հասցեով,
  - 4) ուղարկել այն 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](http://www.vtb.am) ինտերնետային կայքում տեղադրված Բողոքների և առաջարկությունների հայտը կամ հղել Հարցում Գլխավոր տնօրենին (Բողոքի դեպքում գործընթացն իրականացվում է սույն Կարգի 15-րդ կետի համաձայն),

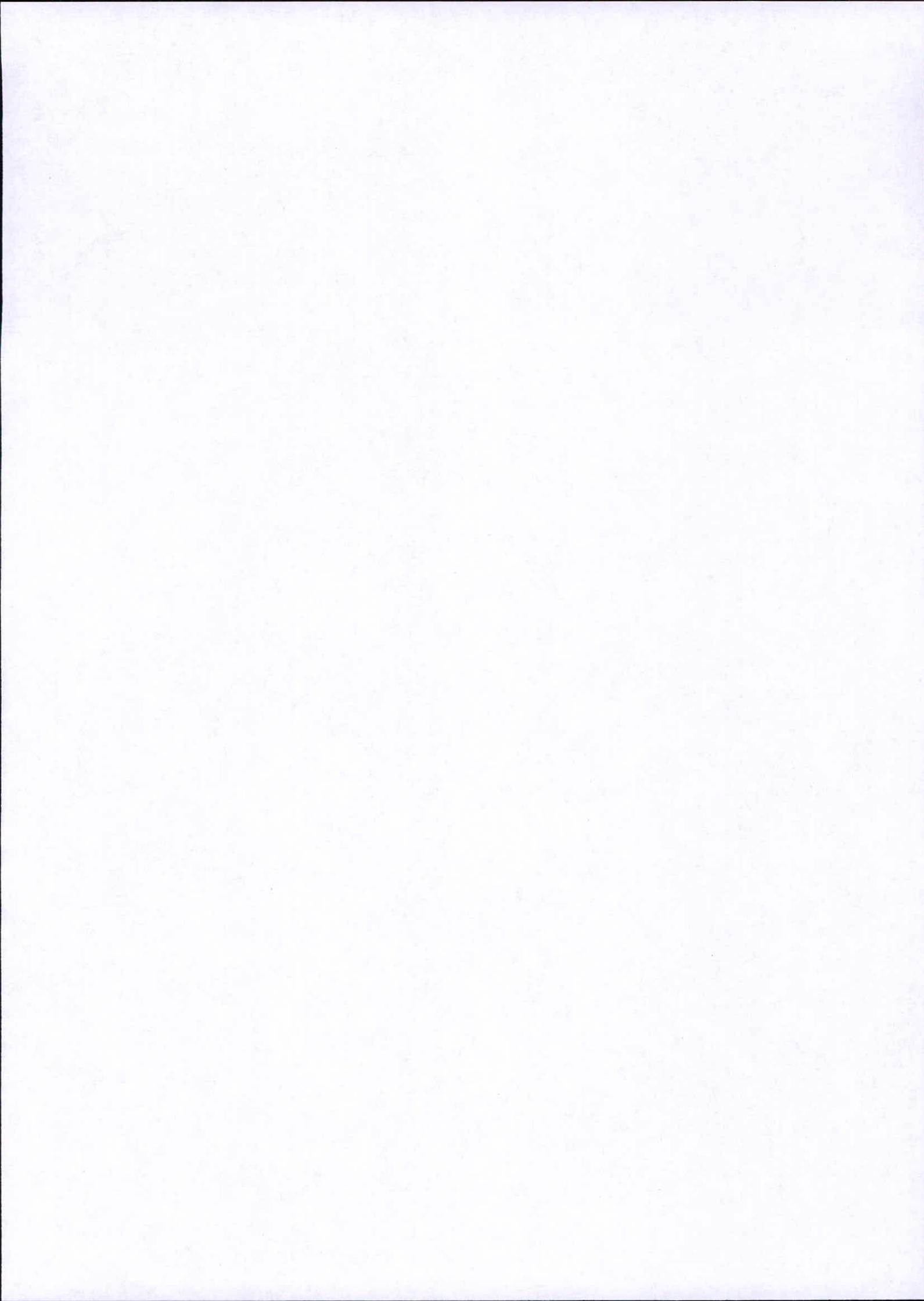
- 6) դիմել 87-87 հեռախոսահամարով Բանկի Call center-ին: Call center-ի աշխատակիցը Հաճախորդի բանավոր դիմումը գործունեության վայրում և/կամ հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում բանավոր ներկայացնում է 10-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե Հաճախորդը որտեղից կարող է ձեռք բերել 10-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը՝ ուղղորդելով Հաճախորդին մոտենալ իրեն հարմար մասնաճյուղ և ներկայացնել սույն Կարգի 6-րդ կետի 2)-րդ ենթակետով սահմանված պահանջներին համապատասխան դիմում,
- 7) ուղարկել նամակ սոցիալական կայքով Բանկի պաշտոնական էջին: Նման ձևով ներկայացված Բողոքը 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 համաձայն):
12. Հաճախորդի կողմից թղթային ներկայացված Բողոքն առնվազն պետք է ներառի Հաճախորդի անունը, ազգանունը (իրավաբանական անձանց կամ ԱԶ դեպքում՝ լրիվ անվանումը), նրա հետադարձ կապի միջոցները (հասցե, հեռախոսահամար) (իրավաբանական անձանց կամ ԱԶ դեպքում՝ գրացման կամ գործունեության վայրի հասցեն, առկայության դեպքում՝ էլեկտրոնային հասցեն և հեռախոսահամարը), ստորագրություն, ինչպես նաև Բողոքի նկարագրությունը: Նշված վավերապայմաններից որևէ մեկի բացակայության դեպքում Բողոքը համարվում է անանուն/չստացված և ենթակա չէ գրանցման, քննության և արձագանքման:
13. Պատասխանատու աշխատակցի կողմից անձամբ/արձեռն 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:
14. Հաճախորդի կողմից Բանկի headoffice@vtb.am էլեկտրոնային հասցեին ուղարկված այն Բողոքի դեպքում, որը չի համապատասխանում սույն Կարգի 6-րդ կետի 2-րդ ենթակետով կետի սահմանված պահանջներին, այն ստանալուց հետո ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Տնօրինության աշխատակազմի Պատասխանատու աշխատակիցը պատասխան նամակով հարցում է իրականացնում Հաճախորդին պակասող վավերապայմանների վերաբերյալ կամ ուղարկում Բողոքի հայտի ձևը: Հաճախորդի կողմից Բանկի էլեկտրոնային հասցեով սույն Կարգի 6-րդ կետի 2-րդ ենթակետով (բացառությամբ՝ ստորագրության) սահմանված պահանջներին համապատասխանող Բողոք ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը Բանկի ՏԱ 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 էջիկամ այլ էլեկտրոնային կապի միջոցներով կամ Call center-ի միջոցով ստանալու դեպքում Բանկի հաճախորդների սպասարկման հետ առնչվող ցանկացած աշխատակից պետք է Հաճախորդին ուղղորդի Պատասխանատու աշխատակցին, որի կողմից Հաճախորդին տեղեկացվում է սույն Կարգի 10-րդ և 11-րդ կետերով նախատեսված Բողոքի ընդունման գործընթացին և նախապայմաններին, ինչպես նաև սույն Կարգի 6-րդ կետի 2-րդ ենթակետով սահմանված տեղեկատվության մասին:
16. Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է սույն Կարգի 6-րդ կետի 2-րդ 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 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 10-րդ կետում նշված միջոցներով Բանկ ներկայացված յուրաքանչյուր Բողոք ստանալուց հետո Պատասխանատու աշխատակիցն այն գրանցում է Բողոքների էլեկտրոնային գրանցամատյանում (Հավելված 6):

#### ԳԼՈՒԽ 4

#### ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾՆԹԱՅՑ

19. Ելնելով սույն Կարգի նպատակներից՝ Հաճախորդների Բողոքների քննության գործընթացն իրենից ներկայացնում է մի շարք գործողություններ՝ համաձայն Հավելված 7-ում նշված հաջորդականության:
20. Հաճախորդի կողմից ներկայացված Բողոքի ստացման պահ է համարվում Բանկում Բողոքի գրանցման և ստացականը հաճախորդին տրամադրելու օրը: Բանկը պարտավոր է Բողոքը ստանալու պահից 10 (տաս) աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին գրավոր տրամադրել վերջնական պատասխան: Այն դեպքում, եթե Բողոքի լուծումը և վերջնական պատասխանի նախապատրաստումը (մերժման, մասնակի բավարարման կամ բավարարման վերաբերյալ) կախված Բողոքի առարկայից պահանջում է 10 (տաս) աշխատանքային օրվա ժամկետից ավելի երկար ժամանակ, ապա Պատասխանատու կատարողը այդ մասին Հաճախորդին նամակ է պատրաստում Բողոքի մասնակի բավարարման վերաբերյալ, որտեղ նշվում է պատճառը և վերջնական պատասխանի տրամադրման ժամկետը:



Սույն կետում նշված Բողոքի պատասխանի համար սահմանված ժամկետները կիրառվում են նաև Հաճախորդի կողմից ներկայացված Դիմումի պատասխանի դեպքում:

21. Բանկը պարտավոր է ուսումնասիրել և քննարկել Հաճախորդի Բողոքը, եթե վերջինս Բանկ է ներկայացվել մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդը իմացել կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:
22. Պատասխանատու կատարողն իրավունք ունի Բողոքի քննության ընթացքում հարցին իրավաչափ լուծում տալու նպատակով Հաճախորդից պահանջել լրացուցիչ անհրաժեշտ փաստաթղթեր (բացառությամբ սույն Կարգի 23-րդ կետում նշված փաստաթղթերի)՝ նշելով դրանց հայցման պատճառը և ներկայացման վերջնաժամկետը: Լրացուցիչ փաստաթղթեր չներկայացնելու դեպքում Պատասխանատու կատարողն իրավունք ունի Բողոքը քննել առանց վերջիններիս ներկայացման կամ Հաճախորդին ուղարկել Բողոքի դիտարկման վերաբերյալ հիմնավոր մերժում՝ հիմք ընդունելով այն հանգամանքը, որ տվյալ փաստաթղթերի առկայությունից էր կախված հարցի ուսումնասիրությունը:
23. 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/ԿԱՄ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՏՐԱՍԱԴՐՈՒՄԸ

24. Հաճախորդի թղթային եղանակով ներկայացված Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանը կազմվում է գրավոր՝ համաձայն Հավելված 5-ի՝ Պատասխանատու կատարողի կողմից, տպվում Բանկի պաշտոնական ձևաթղթի վրա և ստորագրվում է մասնաձյուղում՝ մասնաձյուղի կառավարչի/ԳԳ ՀՍԲ պետի, իսկ ԳԳ-ում՝ Գլխավոր տնօրեն-Տնօրինության նախագահի կամ լիազորված այլ անձի կողմից:
25. Հաճախորդի Բողոքի և/կամ Դիմումի պատասխանը կազմվում է հայերեն լեզվով: Հաճախորդի խնդրանքով և Բանկի համաձայնությամբ պատասխանը կարող է նախապատրաստվել նաև այլ լեզվով (ռուսերեն կամ անգլերեն):
26. 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 Լ/կամ Դիմումի փաթեթին և պահպանվում է մասնաձյուղում, ԳԳ ՀՍԲ-ում, ՎՍԲԱԲ-ում, ԿԲԶԴ-ում),

- 3) Հաճախորդի ներկայացուցչին՝ ներկայացուցչի անձը հաստատող փաստաթղթով նույնականացնելով՝ ստացման փաստը հավաստող մակագրությամբ (ներկայացուցչից վերցվում է համապատասխան իրավասությունները հավաստող փաստաթղթի (լիազորագիր, որոշում և այլն) և անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենները, որը կցվում է Հաճախորդի Բողոքի Լ/կամ Դիմումի փաթեթին և պահպանվում է մասնաձյուղում/ԳԳ ՀՍԲ-ում/ՎՍԲԱԲ-ում/ԿԲԶԴ-ում),
- 4) Հաճախորդի ցանկությամբ Բողոքի Լ/կամ Դիմումի մեջ նշված լինելու դեպքում՝ Բողոքի Լ/կամ Դիմումի մեջ նշված էլեկտրոնային հասցեին ուղարկելով պատասխանի սքան-պատճենը,
- 5) Այն դեպքում, երբ Հաճախորդից ստացվում է Հարցում, որի պատասխանը ենթադրում է բանկային գաղտնիքի տրամադրում, Պատասխանատու կատարողը 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 Ավտոմատ բանկային համակարգի շտեմարանում: Հակառակ դեպքում, Պատասխանատու կատարողը պատասխանում է Հաճախորդին տեղեկացնելով, որ վերջինս կարող է մոտենալ իրեն հարմար մասնաձյուղ բանկային գաղտնիք պարունակող տեղեկատվությունը ստանալու համար:

27. Բողոքի գրավոր պատասխանը պետք է պարունակի.

- 1) Բանկի հիմնավորված որոշումը Բողոքը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ,
- 2) Բանկի կայացված որոշման պատճառաբանությունը,
- 3) Բողոքն ուսումնասիրող և պատասխանը նախապատրաստած Պատասխանատու կատարողի 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 Պատասխանատու կատարողին,
- 5) տեղեկատվություն այն մասին, որ Հաճախորդն իրավունք ունի Բանկի կողմից տրված պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում, իր իրավունքները պաշտպանելու համար, կարող է դիմել դատարան, Հաշտարարին 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 իրավական ակտերի:

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

29. Հաճախորդի Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին պետք է կցվի և Հաճախորդին տրամադրվի «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը (Հավելված 3):
30. Այն դեպքում, երբ Բանկը պարտավորվել է բավարարել Հաճախորդի Բողոքը, բայց չի բավարարել այն, Հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Հաշտարարին:
31. Այն դեպքում, եթե Բողոք ներկայացրած Հաճախորդին 10 (տաս) 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 (տաս) 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 (տաս) աշխատանքային օրվա ընթացքում վերջնական պատասխան չի ստացել:

#### ԳԼՈՒԽ 6

### ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՄԱՆ, ԳՐԱՆՑՄԱՆ, ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԻ ՄՈՆԻԹՈՐԻՆԳԸ

32. Հաճախորդների Բողոքների մոնիթորինգն իրականացվում է յուրաքանչյուր եռամսյակ՝ Վերահսկողության (Compliance) ծառայության կողմից՝ համաձայն ««ՎՏԲ Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ-ում Վերահսկողության (Compliance) ծառայության կողմից բողոքների մոնիթորինգի մասին» կարգի:
33. Հաճախորդների Բողոքների և/կամ Դիմումների ուսումնասիրությունը և վերլուծությունն իրականացվում է ամսական, եռամսյակային կտրվածքով Վերլուծության և մանրածախ բիզնեսի աջակցման կողմից:

#### ԳԼՈՒԽ 7

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

34. 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, ««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»:

35. 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

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

36. Բանկ մուտքագրված բոլոր այն դիմումները և/կամ նամակները, որոնք ստացվել են Դատարանից, Հաշտարարից հասցեագրվում են համապատասխանաբար Խնդրահարույց ակտիվների հետ աշխատանքի վարչությանը և Իրավաբանական վարչությանը և ընթացք են տրվում վերջիններիս կողմից:

37. 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:

38. 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:

39. Բողոքի բավարարման կամ մասնակի բավարարման որոշում կայացնելիս Հաշտարարը սահմանում է նաև Բանկի կողմից որոշման կատարման կարգն ու ժամկետը:

40. 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:

41. 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:
42. Բանկը Հաշտարարի որոշումը չեղյալ ճանաչելու վերաբերյալ դիմում կարող է ներկայացնել իրավասու դատարան՝ սույն Կարգի 40-րդ կետով նախատեսված ժանուցումը ստանալուց հետո մեկ ամսվա ընթացքում:
43. 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

### ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

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