

«ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ»

ԱՐԱՐԱՏՔԱՆԿ ԲԲԸ

խորհրդի «15» մայիսի 2020թ.

թիվ 13/01-01/L որոշմամբ

խորհրդի նախագահ


Արզիկ Սուվարյան \_\_\_\_\_

**ԱՐԱՐԱՏՔԱՆԿ** 

**Կ Ա Ր Գ**

**ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՑ ՍՏԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ  
ԴԻՄՈՒՄ-ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՀԵՏ ՏԱՐՎՈՂ  
ԱՇԽԱՏԱՆՔՆԵՐԻ**

Ուժի մեջ է՝ 2020թ-ի մայիսի «15»-ից

	<p style="text-align: center;">Կարգ</p> <p style="text-align: center;">Հաճախորդներից ստացված բողոքների և դիմում-առաջարկությունների հետ տարվող աշխատանքների</p>	<p>Կող: ԿՐԳ17-01  Խմբագրություն: 04  Դաս: ՆՔ  Ամսաթիվ: «15» մայիս 2020թ.</p>
---	--	--

**ԲԱԺԻՆ Ի. ՆՊԱՏԱԿԸ, ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ, ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐԸ ԵՎ ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐԸ**

**ԳԼՈՒԽ 1. ՆՊԱՏԱԿԸ**


1. ԱՐԱՐԱՏԲԱՆԿ ԲԲԸ հաճախորդներից ստացված բողոքների և դիմում-առաջարկությունների հետ տարվող աշխատանքների վերաբերյալ կարգով սահմանվում են ԱՐԱՐԱՏԲԱՆԿ ԲԲԸ-ում հաճախորդներից գրավոր, փոստով, էլեկտրոնային փոստով, բանավոր կամ առձեռն փոխանցված կամ տեղեկատու հեռախոսով ստացված բողոքների և առաջարկությունների հետ աշխատանքները, դրանց նկատմամբ հսկողությունը և պատասխանատվությունը, Բանկի Վարչությանը, Խորհրդին և Կենտրոնական Բանկին ներկայացվող հաշվետվությունների ձևերը և ժամկետները:
2. Հաճախորդներից ստացված բողոքների և դիմում-առաջարկությունների հետ տարվող աշխատանքների կարգի նպատակն է սպառողների իրավունքների և շահերի պաշտպանությունը, նրանց բողոքների արագ և արդյունավետ քննությունը, ֆինանսական միջնորդության ավելացումը և Բանկի նկատմամբ հանրության վստահության բարձրացումը՝ Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների որակի բարձրացման, ծառայությունների մատուցման ժամանակ ի հայտ եկած խնդիրների բացահայտման, դրանց լուծման և հետագայում նման խնդիրների բացառման միջոցով:

**ԳԼՈՒԽ 2. ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ**

3. Հաճախորդներից ստացված բողոքների և դիմում-առաջարկությունների հետ տարվող աշխատանքների կարգի պահանջները տարածվում են ԱՐԱՐԱՏԲԱՆԿ ԲԲԸ-ի ստացված բողոքների և դիմում-առաջարկությունների հետ տարվող աշխատանքներում ներգրավված ԱՐԱՐԱՏԲԱՆԿ ԲԲԸ-ի աշխատողների վրա:

**ԳԼՈՒԽ 3. ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ**


4. Հաճախորդներից ստացված բողոքների և դիմում-առաջարկությունների հետ տարվող աշխատանքների կարգն առնչվում է հետևյալ հիմնական փաստաթղթերի հետ.
  - 1) ՀՀ ԿԲ Խորհրդի 2009 թվականի հունիսի 28-ի թիվ 225-Ն որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» Կանոնակարգ 8/04:

	<p style="text-align: center;">Կարգ</p> <p style="text-align: center;">Հաճախորդներից ստացված բողոքների և դիմում-առաջարկությունների հետ տարվող աշխատանքների</p>	<p>Կոդ: ԿՐԳ17-01  Խմբագրություն: 04  Դաս: ՆՔ  Ամսաթիվ: «15» մայիս 2020թ.</p>
---	--	--

- 2) ՀՀ ԿԲ Խորհրդի 2018 թվականի նոյեմբերի 23-ի թիվ 200-Ն որոշմամբ հաստատված «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» Կանոնակարգ 8/07:
- 3) ԱՐԱՐԱՏԲԱՆԿ ԲԲԸ Խորհրդի 2019 թվականի հոկտեմբերի 17-ի թիվ 38/03Լ-Հ որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների հետ հաղորդակցման քաղաքականություն»:
- 4) ԱՐԱՐԱՏԲԱՆԿ ԲԲԸ Վարչության 2014 թվականի դեկտեմբերի 5-ի թիվ 197/01Լ որոշմամբ հաստատված «Net Promoter Score հարցման իրականացման ընթացակարգ»:
- 5) ԱՐԱՐԱՏԲԱՆԿ ԲԲԸ Գործադիր տնօրենի 2020 թվականի հունվարի 13-ի թիվ 10/Լ հրամանով հաստատված «ԱՐԱՐԱՏԲԱՆԿ ԲԲԸ հաճախորդներից ստացված բողոքների և դիմում-առաջարկությունների քննող հանձնաժողովի աշխատանքների արարողակարգ»:
- 6) ԱՐԱՐԱՏԲԱՆԿ ԲԲԸ Խորհրդի 2014 թվականի նոյեմբերի 4-ի թիվ 11/01Լ որոշմամբ հաստատված «Իրավական ակտերի նախագծերի պատրաստման և ընդունման կարգ»:
- 7) ԱՐԱՐԱՏԲԱՆԿ ԲԲԸ Խորհրդի 2019 թվականի հուլիսի 10-ի թիվ 27/03Լ-Հ որոշմամբ հաստատված «Բանկի տեղեկատվական ակտիվների դասակարգման և նույնականացման կարգ»:
- 8) ԻՍՕ/ԻԷԿ 27001 «Տեղեկատվական տեխնոլոգիաներ. Անվտանգության ապահովման մեխանիզմներ. Տեղեկատվական Անվտանգության Կառավարման Համակարգեր. Պահանջներ» ստանդարտ:

#### ԳԼՈՒԽ 4. ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ


5. Հաճախորդներից ստացված բողոքների և դիմում-առաջարկությունների հետ տարվող աշխատանքների կարգում օգտագործվում են հետևյալ հիմնական հասկացությունները՝
  - 1) **Բանկ**՝ ԱՐԱՐԱՏԲԱՆԿ ԲԲԸ:
  - 2) **Կարգ**՝ Բանկի «Հաճախորդներից ստացված բողոքների և դիմում-առաջարկությունների հետ տարվող աշխատանքների կարգ»:
  - 3) **Թեժ գիծ**՝ հաճախորդից բողոքների և առաջարկությունների էլեկտրոնային փոստով, բանավոր կամ առձեռն փոխանցված կամ տեղեկատու հեռախոսով ստացման եղանակները:
  - 4) **Հանձնաժողով**՝ Հրամանով ստեղծված՝ հաճախորդների բողոքները քննող և շահերը պաշտպանող հանձնաժողով, որը համակարգում է Կարգի դրույթների ապահովումը:
  - 5) **Պատասխանատու աշխատակից**՝ Բանկի Հաճախորդների սպասարկման վարչության պետը, իսկ մասնաճյուղում՝ կառավարիչը:

	<p style="text-align: center;">Կարգ</p> <p style="text-align: center;">Հաճախորդներից ստացված բողոքների և դիմում-առաջարկությունների հետ տարվող աշխատանքների</p>	<p>Կոդ: ԿՐԳ17-01  Խմբագրություն: 04  Դաս: ՆՔ  Ամսաթիվ: «15» մայիս 2020թ.</p>
---	--	--

- 6) **Թեժ գծի օպերատոր**՝ Բանկի Տեղեկատվական հեռախոսային կենտրոնի աշխատող, որը պատասխանատու է բազմակապուղի հեռախոսագծով ստացված զանգերին պատասխանելու, դրանցով ստացված բողոքները/առաջարկությունները համակարգելու համար: Բանկի կայքի թեժ գծի օպերատոր է հանդիսանում Մարքեթինգի և բանկային ծառայությունների վաճառքի վարչության CRM խմբի ղեկավարը, ով պատասխանատու է Բանկի ինտերնետային կայքի միջոցով ստացված հարցերին, դրանցով ստացված բողոք/առաջարկություններին պատասխանելու համար:
- 7) **Բողոք**՝ Հաճախորդի կողմից գրավոր (այդ թվում՝ էլեկտրոնային) ներկայացված բողոք-պահանջ, որը պարունակում է գույքային պահանջ, ինչպես նաև գրավոր (այդ թվում՝ էլեկտրոնային) կամ բանավոր ձևով ներկայացված ոչ գույքային բնույթի բողոք կամ առաջարկություն, որոնք կապված են Բանկի կողմից մատուցված ծառայությունների հետ:
- 8) **Սրացական**՝ Հաճախորդից Բողոքն առձեռն ստանալու դեպքում Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող Բանկի կողմից տրամադրվող փաստաթուղթ:
- 9) **Ձևաթուղթ**՝ ՀՀ ԿԲ Խորհրդի 2009 թվականի հունիսի 28-ի թիվ 225-Ն որոշմամբ հաստատված «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» Կանոնակարգ 8/04-ի Հավելված 3-ով սահմանված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ»:
- 10) **Գրություն**՝ Բողոքի հայտի ստացման վերաբերյալ գրություն:
- 11) **Տեղեկատվական շտեմարան**՝ էլեկտրոնային փաստաթուղթ, որտեղ արտացոլված է ՀՀ ԿԲ Խորհրդի 2018 թվականի նոյեմբերի 23-ի թիվ 200-Ն որոշմամբ հաստատված «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» Կանոնակարգ 8/07-ի Հավելված 1-ով սահմանված տարրերի համապատասխան սպառողներից ստացված բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը (Հավելված՝ 8):
- 12) **Շտեմարանի լրացման պատասխանադրու**՝ Բանկի Աշխատակազմի համապատասխան աշխատակից, ով իրականացնում է Տեղեկատվական շտեմարանի լրացման և Կարգով սահմանված հաշվետվությունների տրամադրման գործընթացը:

## ԳԼՈՒԽ 5. ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԼՐԱՑՈՒՄՆԵՐ

6. Խմբագրություն 04, փոփոխություններ են կատարվել Կարգի 4-րդ կետում, 5-րդ կետի 7-րդ և 8-րդ ենթակետերում, 9-րդ, 10-րդ, 11-րդ, 12-րդ, 15-րդ, 19-րդ, 20-րդ, 21-րդ, 22-րդ, 28-րդ և 30-րդ կետերում, ավելացվել են 4-րդ կետի 4-րդ և 5-րդ

	<p style="text-align: center;"><b>Կարգ</b></p> <p style="text-align: center;">Հաճախորդներից ստացված բողոքների և դիմում-առաջարկությունների հետ տարվող աշխատանքների</p>	<p>Կող: ԿՐԳ17-01  Խմբագրություն: 04  Դաս: ՆՔ  Ամսաթիվ: «15» մայիս 2020թ.</p>
---	---	--

ենթակետերը, 31-րդ և 44-րդ կետերը, հանվել է նախկին խմբագրության Հավելված 6-ը:

## **ԳԼՈՒԽ 6. ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ**

7. Կարգն ունի հետևյալ հավելվածները.

- 1) Հավելված 1՝ «Գրանցամատյան Հաճախորդներից ստացված Բողոքների և առաջարկությունների հաշվառման»:
- 2) Հավելված 2՝ «Հաշվետվություն Հաճախորդներից ստացված Բողոքների և առաջարկությունների վերաբերյալ»:
- 3) Հավելված 3՝ «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ»:
- 4) Հավելված 4՝ «Բողոք»:
- 5) Հավելված 5՝ «Ստացական»:
- 6) Հավելված 6՝ Հայտարարություն:
- 7) Հավելված 7՝ Կանոններ ԱՐԱՐԱՏԲԱՆԿ ԲԲԸ-ի բողոքների ընդունման և քննության:
- 8) Հավելված 8՝ ԱՐԱՐԱՏԲԱՆԿ ԲԲԸ-ի Տեղեկատվական շտեմարան (մեկնաբանություններով):
- 9) Հավելված 9՝ Տեղեկատվական շտեմարանի լրացման կանոններ:

## **ԲԱԺԻՆ II. ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ**


### **ԳԼՈՒԽ 1. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՍՏԱՑՄԱՆ ԵՂԱՆԱԿՆԵՐԸ**

8. Հաճախորդների կողմից Բողոքների և առաջարկությունների ստացման համար սահմանվում են հետևյալ եղանակները.

- 1) էլեկտրոնային փոստով ստացված Բողոքներ և առաջարկություններ,
- 2) Բանկի Գլխամասային գրասենյակ և մասնաճյուղեր փոստով ուղարկված կամ առձեռն ստացված Բողոքներ և առաջարկություններ,
- 3) Թեժ գծի միջոցով կամ բանավոր ստացված Բողոքներ և առաջարկություններ,
- 4) Բանկի Գլխամասային գրասենյակում և մասնաճյուղերում տեղադրված արկղերում գցված Բողոքներ և առաջարկություններ,
- 5) հաճախորդներին տրամադրվող անանուն հարցաթերթիկներ:

### **ԳԼՈՒԽ 2. ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ՓՈՍՏՈՎ ՍՏԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔՆԵՐ/ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ**


9. Հաճախորդների կողմից Բանկի էլեկտրոնային փոստով ստացված Բողոքն անմիջապես Շտեմարանի լրացման պատասխանատուի կողմից գրանցվում է Տեղեկատվական շտեմարանում՝ (Հավելված 8) և MS Outlook էլեկտրոնային փոստի («ԲողոքԱռաջարկություններըՔննողՀանձնաժողով» հասցեով) կամ Mulberry փաստաթղթաշրջանառության համակարգի միջոցով ուղարկում է Հանձնաժողովի անդամներին: Միաժամանակ հնարավորին սեղմ ժամկետներում, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, Շտեմարանի լրացման պատասխանատուն հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է Բողոքը, ուղարկում է Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող համապատասխան գրություն՝ համաձայն Հավելված 5-ի:
10. Հանձնաժողովը պարտավոր է առավելագույնը 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ համագործակցելով այլ շահագրգիռ ստորաբաժանումների հետ, քննության առնել Բողոքը, ինչպես նաև կատարել հաճախորդի կողմից ներկայացված Բողոքի և/կամ առաջարկության վերլուծություն, ընդ որում՝ Բանկի կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումները պարտավոր են աջակցել Հանձնաժողովին՝ տրամադրելով անհրաժեշտ տեղեկատվություն: Նշված գործառույթների հետևանքով ձևավորված դիրքորոշման հիման վրա նախապատրաստել Բանկի անունից ի պատասխան հաճախորդի Բողոքի գրություն, որը նվազագույնը ներառում է՝
  - 1) Բանկի հստակ դիրքորոշումը՝ ընդունել ի գիտություն, մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել Բողոքը,
  - 2) Բանկի որոշման հիմնավորումը,
  - 3) Բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անունը, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս կամ էլեկտրոնային հասցե),
  - 4) տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել սույն ենթակետի «գ» պարբերությունում նշված ստորաբաժանմանը (անձին),
  - 5) տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն (բողոք-պահանջի դեպքում),
  - 6) տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին,

	<p style="text-align: center;">Կարգ</p> <p style="text-align: center;">Հաճախորդներից ստացված բողոքների և դիմում-առաջարկությունների հետ տարվող աշխատանքների</p>	<p>Կող: ԿՐԳ17-01  Խմբագրություն: 04  Դաս: ՆՔ  Ամսաթիվ: «15» մայիս 2020թ.</p>
---	--	--

- 7) Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը տրամադրում է հաճախորդին Ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 3-ի (բողոք-պահանջի դեպքում),
  - 8) այն դեպքում, երբ Բանկը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի Բողոքը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով Բողոք ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին (բողոք-պահանջի դեպքում):
11. Շտեմարանի լրացման պատասխանատուն հաճախորդի Բողոքի պատասխանը (եթե Հանձնաժողովը հաճախորդին գրավոր պատասխանելու որոշում է կայացրել) ստանալուց հետո, մեկ ժամվա ընթացքում, այն փոխանցում է հաճախորդին՝ էլեկտրոնային փոստի միջոցով, եթե այլ բան չի նշվել հաճախորդի կողմից: Միայն բնակվելու հասցեն հաճախորդի կողմից նշելու դեպքում՝ Բողոքի պատասխանը ծրարվում է փոստային կանոններով և ուղարկվում կամ հանձնվում է հասցեատիրոջը:
12. Համացանցում Բանկի տնային էջում (պատասխանատու է Մարքեթինգի և բանկային ծառայությունների վաճառքի վարչությունը) և առանձին թերթոնների ձևով Հաճախորդների սպասարկման վարչությունում և մասնաճյուղերում (պատասխանատու են Պատասխանատու աշխատակիցները) տեսանելի վայրում փակցվում են և մշտապես առկա են Ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 3-ի և հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը՝ համաձայն Հավելված 4-ի:

**ԳԼՈՒԽ 3. ԳԼԽԱՄԱՍԱՅԻՆ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿ ԿԱՄ ՄԱՍՆԱՃՅՈՒՂ ՓՈՍՏՈՎ ՈՒՂԱՐԿՎԱԾ ԿԱՄ ԱՌՁԵՌՆ ՍՏԱՅՎԱԾ ԲՈՂՈՔ**


13. Բանկի ցանկացած աշխատող, ով ստացել է հաճախորդի բանավոր Բողոք ներկայացնելու ցանկություն, ուղղորդում է հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոսահամար կամ էլեկտրոնային հասցե):
14. Պատասխանատու աշխատակիցը բացահայտում է ի հայտ եկած անճշտության կամ տարածայնության պատճառները և տալիս է պարզաբանումներ ՀՀ օրենսդրությամբ և Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված ընթացակարգերի շրջանակներում:
15. Եթե հաճախորդի կողմից Բողոքը լուծում է ստանում ՀՀ օրենսդրության և Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված ընթացակարգերի շրջանակներում, պատասխանատու աշխատողն այդ մասին տեղեկացնում է աշխատողին, որը ապահովում է հաճախորդի սպասարկման գործընթացը: Հակառակ դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցն առաջնորդվում է սույն Կարգի 17-րդ կետով: Հաճախորդի կողմից գրավոր Բողոքի հայտ ներկայացնելու ցանկության բացակայության դեպքում, Պատասխանատու աշխատակիցն անմիջապես

	<p style="text-align: center;">Կարգ</p> <p style="text-align: center;">Հաճախորդներից ստացված բողոքների և դիմում-առաջարկությունների հետ տարվող աշխատանքների</p>	<p>Կող: ԿՐԳ17-01  Խմբագրություն: 04  Դաս: ՆՔ  Ամսաթիվ: «15» մայիս 2020թ.</p>
---	--	--

պատրաստում է գրություն հաճախորդի Բողոքի վերաբերյալ (ներկայացնելով հաճախորդի նույնականացման տվյալները) և ուղարկում է Շտեմարանի լրացման պատասխանատուին: Այնուհետև գործընթացը շարունակվում է համաձայն Կարգի 19-21-րդ կետերի:

16. Կարգի 15-րդ կետով սահմանված գործողություններից հետո, եթե հաճախորդը ցանկություն է հայտնում Բողոքի հայտ ներկայացնելու վերաբերյալ, ապա Պատասխանատու աշխատակիցն առաջնորդվում է Կարգի 17-րդ կետով:
17. Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը պարտադիր տրամադրում է Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը՝ համաձայն Հավելված 4-ի, Ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 3-ի և բանավոր տեղեկացնում է՝
  - 1) այն մասին, որ Բողոքը համարվում է տրված հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով) կամ համացանցի միջոցով ներկայացնելու դեպքում,
  - 2) այն մասին, որ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել Բողոքների քննության՝ Բանկի ներքին կանոնները,
  - 3) Բողոքի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվելու վերաբերյալ (ձայնագրման դեպքում):
18. Հաճախորդի կողմից առձեռն հանձնված Բողոքի դեպքում պատասխանատու աշխատակցի կողմից հաճախորդին տրամադրվում է Հավելված 4-ի՝ Բողոքի հայտի ստացման վերաբերյալ գրություն, իսկ հաճախորդի կողմից Կարգի Հավելված 4-ով սահմանված Բողոքի հայտին չհամապատասխանող ձևով լրացված Բողոքի դեպքում պատասխանատու աշխատողը հաճախորդին տրամադրում է Հավելված 5-ով սահմանված ստացական: Եթե հաճախորդի Բողոքը վերաբերում է դրամարկղային գործառնությունների ընթացքում իր կողմից տրամադրված կամ իր ստացած գումարի ոչ լիարժեք լինելուն, ապա Պատասխանատու աշխատակիցն անմիջապես զեկուցում է Բանկի Գործադիր տնօրենին: Վերջինիս կողմից անմիջապես կազմվում է հանձնաժողով, որն իրականացնում է տվյալ գանձապահի (հաշվապահ-գանձապահի) դրամարկղի գույքագրում, ինչպես նաև տեսադիտարկման համակարգի համապատասխան ձայնագրությունների ուսումնասիրություն: Վերոնշյալ հանձնաժողովը մեկօրյա ժամանակահատվածում Գործադիր տնօրենին է ներկայացնում տեղեկանք իրականացված աշխատանքի արդյունքների վերաբերյալ:
19. Բանկի հաճախորդներից Գլխամասային գրասենյակ փոստով ուղարկված կամ առձեռն ստացված Բողոքները Պատասխանատու աշխատակցի կողմից ուղարկվում են Շտեմարանի լրացման պատասխանատուին, որը Տեղեկատվական շտեմարանում գրանցումը կատարելուց հետո, ոչ ուշ քան մեկ բանկային օրվա ընթացքում այն ներկայացվում է Հանձնաժողովին:
20. Հանձնաժողովը պարտավոր է առավելագույնը 3 բանկային օրվա ընթացքում՝ համագործակցելով այլ շահագրգիռ ստորաբաժանումների հետ, քննության առնել նշված խնդրո առարկա հանդիսացող հարցը, ինչպես նաև կատարել հաճախորդի




	<p style="text-align: center;">Կարգ</p> <p style="text-align: center;">Հաճախորդներից ստացված բողոքների և դիմում-առաջարկությունների հետ տարվող աշխատանքների</p>	<p>Կող: ԿՐԳ17-01  Խմբագրություն: 04  Դաս: ՆՔ  Ամսաթիվ: «15» մայիս 2020թ.</p>
---	--	--

կողմից ներկայացված Բողոքի և/կամ առաջարկության վերլուծություն: Նշված գործառույթների հետևանքով ձևավորված դիրքորոշման հիման վրա նախապատրաստել հաճախորդի Բողոքին պատասխան գրություն, որը պետք է բավարարի Կարգի 10-րդ կետի 1-ին ենթակետի «ա»-ից «ը» պարբերությունների պահանջներին:

21. Շտեմարանի լրացման պատասխանատուն հաճախորդի Բողոքի պատասխանը ստանալուց հետո, մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում, այն փոստով ուղարկում կամ փոխանցում է հաճախորդին՝ տրամադրելով պատասխանի պատճենը Պատասխանատու աշխատակցին: Հաճախորդին պատասխանն առձեռն փոխանցման դեպքում, հաճախորդը պարտավոր է համապատասխան նշում կատարել Շտեմարանի լրացման պատասխանատուի մոտ առկա պատասխանի կրկնօրինակի վրա:
22. Բանկի Գլխամասային գրասենյակում և մասնաճյուղերում հաճախորդներից Բողոք ստանալու համար տեղադրվում են նաև արկղեր, որոնք զմռսվում են, և որոնց բացման և փակման իրավասությունը պատկանում է բացառապես Բանկի Անվտանգության վարչությանը կամ ինկասացիոն ծառայությունը: Անվտանգության վարչությունը առնվազն ամիսը մեկ անգամ կազմակերպում է Բանկի մասնաճյուղերում տեղադրված արկղերում առկա Բողոքների հավաքագրումը: Ինկասացիոն ծառայությունը արկղերից հանված Բողոքները հանձնում է Անվտանգության վարչության համապատասխան աշխատակցին, որը նույն օրը հանձնում է դրանք Շտեմարանի լրացման պատասխանատուին՝ Բողոքների հետագա ընթացքը ապահովելու համար: Բանկի Անվտանգության վարչությունը իրականացնում է պարբերական ստուգումներ՝ արկղեր անթույլատրելի մուտք գործելը հայտնաբերելու և դրանց պահպանումը ապահովելու նպատակով և վարում է արկղերի ստուգման գրանցամատյան, որում առնվազն գրանցվում է մասնաճյուղի անվանումը, արկղերից հանված Բողոքների քանակը, արկղերի ստուգման ամսաթիվը, Անվտանգության վարչության համապատասխան աշխատողի ստորագրությունը:

**ԳԼՈՒԽ 4. ԹԵԺ ԳԾԻ ՄԻՋՈՑՈՎ ՍՏԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔՆԵՐ/ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ**

23. Թեժ գծի օպերատորը պարտավոր է վարել Հաճախորդներից ստացված Բողոքների և առաջարկությունների հաշվառման գրանցամատյան (Հավելված 1), որի մեջ համառոտ արձանագրվում են ստացած Բողոքները և առաջարկությունները և յուրաքանչյուր աշխատանքային օրվա ավարտին այն տրամադրել Բանկի Պատասխանատու աշխատակցին:
24. Թեժ գծի օպերատորը պարտավոր է հնարավորինս սեղմ ժամկետում պարզել հաճախորդների Բողոքի էությունը և տրամադրել վերջինիս Կարգի 15-րդ կետով սահմանված տեղեկատվությունը:

	<p style="text-align: center;">Կարգ</p> <p style="text-align: center;">Հաճախորդներից ստացված բողոքների և դիմում-առաջարկությունների հետ տարվող աշխատանքների</p>	<p>Կող: ԿՐԳ17-01  Խմբագրություն: 04  Դաս: ՆՔ  Ամսաթիվ: «15» մայիս 2020թ.</p>
---	--	--


25. Եթե Բողոքները/առաջարկները ներկայացվում են ի գիտություն կամ եթե հաճախորդը հրաժարվում է ստանալ մեկնաբանություն, ապա ԹԵԺ գծի օպերատորը դրանց վերաբերյալ կազմում է համառոտ գրություն՝ մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ ներկայացնելով Բանկի Պատասխանատու աշխատակցին: Այնուհետև գործընթացը շարունակվում է համաձայն Կարգի 19-21-րդ կետերի:

**ԳԼՈՒԽ 5. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՆ ՏՐԱՄԱԴԻՎՈՂ ԱՆԱՆՈՒՆ ՀԱՐՑԱԹԵՐԹԻԿՆԵՐ**

- 26. Անանուն հարցաթերթիկն իրենից ներկայացնում է հարցաշար, որը կարող է կազմվել Բանկի տարածքային կամ կառուցվածքային ստորաբաժանման նախաձեռնությամբ՝ Բանկի գործունեության վերաբերյալ հաճախորդների կարծիքների հավաքագրման և Բանկի դրական ու բացասական կողմերի բացահայտման նպատակով:
- 27. Անանուն հարցաթերթիկը կազմվում է նախաձեռնող ստորաբաժանման կողմից և ներկայացվում է Բանկի Վարչության քննարկմանը:
- 28. Վարչության հաստատումից հետո Մարքեթինգի և բանկային ծառայությունների վաճառքի վարչության պատասխանատու աշխատողը հարցաթերթիկները բազմացնում և տրամադրում է Բանկի համապատասխան ստորաբաժանմանը և մասնաճյուղերին:
- 29. Հաճախորդների սպասարկման ստորաբաժանումների աշխատողները տրամադրում են հաճախորդներին հարցաթերթիկները:
- 30. Լրացված հարցաթերթիկների հավաքագրումից հետո դրանք տրամադրվում են Բանկի Մարքեթինգի և բանկային ծառայությունների վաճառքի վարչությանը, որը երեք աշխատանքային օրվա ընթացքում կատարում է վերլուծություն և Բանկի Վարչությանն է ներկայացնում վերլուծության արդյունքները:
- 31. Կարգի սույն գլխում նկարագրվող գործընթացն իրականացվում է համաձայն Բանկի Վարչության 2014 թվականի դեկտեմբերի 5-ի թիվ 197/01Լ որոշմամբ հաստատված «Net Promoter Score հարցման իրականացման ընթացակարգ»-ի պահանջների:

**ԳԼՈՒԽ 6. ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄԸ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ**


32. Հանձնաժողովի կողմից մինչև յուրաքանչյուր ամսվան հաջորդող ամսվա 10-ը Բանկի Վարչության քննարկմանն է ներկայացվում նախորդ ամսվա ընթացքում Հաճախորդներից ստացված Բողոքների և առաջարկությունների վերաբերյալ հաշվետվություն (Հավելված 2), եթե այդպիսիք արձանագրվել են տվյալ ամսվա ընթացքում:

	<p style="text-align: center;">Կարգ</p> <p style="text-align: center;">Հաճախորդներից ստացված բողոքների և դիմում-առաջարկությունների հետ տարվող աշխատանքների</p>	<p>Կող: ԿՐԳ17-01</p> <p>Խմբագրություն: 04</p> <p>Դաս: ՆՔ</p> <p>Ամսաթիվ: «15» մայիս 2020թ.</p>
---	--	--

33. Բանկի Վարչությունը մինչև յուրաքանչյուր եռամսյակին հաջորդող ամսվա 20-ը Բանկի Խորհրդին է ներկայացնում հաշվետվություն՝ Հաճախորդներից ստացված Բողոքների և առաջարկությունների, դրանց լուծման վերաբերյալ իրականացված միջոցառումների մասին, եթե այդպիսիք արձանագրվել են տվյալ եռամսյակի ընթացքում:
34. Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը տրամադրում է, իսկ եթե Բողոքը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով, ապա ուղարկում է Բանկի կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե Բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ համաձայն Հավելված 3-ի:

### **ԳԼՈՒԽ 7. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՀԱՇՎԱՌՈՒՄԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆՈՒՄԸ**

35. Բանկում Բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը հաշվառվում և պահպանվում է համապատասխան ծրագրային ապահովման միջոցով, որը թույլ է տալիս յուրաքանչյուր օրվա դրությամբ էլեկտրոնային տեսքով ձևավորել Տեղեկատվական շտեմարան՝ ՀՀ ԿԲ Խորհրդի 2018 թվականի նոյեմբերի 23-ի թիվ 200-Ն որոշմամբ հաստատված «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» Կանոնակարգ 8/07-ով Բանկերի համար սահմանված տարրերի ձևաչափով (Հավելված 8-ը):
36. Տեղեկատվական շտեմարանի լրացման կանոնները բերված են Կարգի Հավելված 9-ում:
37. Բողոքների վերաբերյալ տեղեկատվությունը էլեկտրոնային եղանակով պահպանվում է առնվազն 3 տարի:
38. Կենտրոնական բանկի պահանջով և դրանում սահմանված ժամկետում Տեղեկատվական շտեմարանում ներառված տեղեկատվությունը էլեկտրոնային եղանակով տրամադրվում է Կենտրոնական բանկին՝ Կարգի Հավելված 8-ով սահմանված ձևաչափով: Շտեմարանի լրացման պատասխանատուն համապատասխան ծրագրային ապահովումից ձևավորում է Տեղեկատվական շտեմարանը՝ Կենտրոնական բանկի կողմից նշված ժամանակահատվածի համար և սահմանված կարգով՝ CBANet միջբանկային էլեկտրոնային համակարգի միջոցով ուղարկում Կենտրոնական բանկ:
39. Կարգի 35-րդ կետում նշված ծրագրային ապահովումը թույլ է տալիս օրական կտրվածքով ֆիլտրել (սորտավորել) և ձևավորել տեղեկատվություն մասնաճյուղի, մարզի բավարարված բողոքների (քանակային/գումարային), մերժված բողոքների (քանակային/գումարային) վերաբերյալ, դիտարկել յուրաքանչյուր հաճախորդի մանրամասն տվյալները, ինչպես նաև՝ ցանկացած բողոքի (կամ բողոքների խմբերի) հետ կապված այլ տեղեկատվություն:
40. Տեղեկատվական շտեմարանի լրացման, հաշվառման և պահպանման համար պատասխանատու է Տեղեկատվական շտեմարանի պատասխանատուն:

	<p style="text-align: center;">Կարգ</p> <p style="text-align: center;">Հաճախորդներից ստացված բողոքների և դիմում-առաջարկությունների հետ տարվող աշխատանքների</p>	<p>Կող: ԿՐԳ17-01</p> <p>Խմբագրություն: 04</p> <p>Դաս: ՆՔ</p> <p>Ամսաթիվ: «15» մայիս 2020թ.</p>
---	--	--


### **ԲԱԺԻՆ III. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ ԿԱՐԳԻ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ ԽԱԽՏԵԼՈՒ ՀԱՄԱՐ, ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ**

#### **ԳԼՈՒԽ 1. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ ԿԱՐԳԻ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ ԽԱԽՏԵԼՈՒ ՀԱՄԱՐ**

41. Կարգի կատարման պատասխանատվությունը դրվում է Հանձնաժողովի վրա: Հանձնաժողովը պատասխանատվություն է կրում Հաճախորդներից ստացված Բողոքների և առաջարկությունների Բանկ մուտքագրման և Հաճախորդներին ուղղված պատասխանի Բանկից ելքագրման միջև ընկած ժամանակահատվածի՝ 9 աշխատանքային օրը չգերազանցելու համար:
42. Պատասխանատու աշխատակիցները պատասխանատվություն են կրում Հանձնաժողովի հանձնարարությամբ Հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության և բարձրացրած հարցերի վերաբերյալ պատասխանի տրամադրման համար:
43. Եթե Բանկի տարածքային և կառուցվածքային ստորաբաժանումների ղեկավարների և աշխատողների կողմից թույլ են տրվել Կարգի պահանջների խախտումներ, ապա Բանկի Գործադիր տնօրենը նրանց նկատմամբ կարող է կիրառել ՀՀ օրենսդրությամբ նախատեսված պատասխանատվության միջոցներ:

#### **ԳԼՈՒԽ 2. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ**

44. Շտեմարանի լրացման պատասխանատուի կողմից հաճախորդի Բողոքի գրանցման և Բանկի կողմից Բողոքի վերաբերյալ որոշման կայացման (բավարարում, մասնակի բավարարում, մերժում) միջև առավելագույն ժամանակահատվածը չպետք է գերազանցի 10 աշխատանքային օրը:
45. Կարգի Հավելված 8-ի 10-12-րդ սյունակներով սահմանված տեղեկատվությունը՝ այն հայտնի դառնալուց 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում, Բանկի Իրավաբանական և Հաշվապահական հաշվառման վարչությունների կողմից տրամադրվում է Շտեմարանի լրացման պատասխանատուին՝ ծրագրային ապահովման տվյալների բազայի համապատասխան դաշտերում վերջիններս մուտքագրելու նպատակով:
46. Բանկի Հաճախորդների սպասարկման վարչությունում և մասնաճյուղերում հաճախորդների համար տեսանելի վայրում պետք է փակցվի հայտարարություն (Հավելված 6) այն մասին, թե որտեղ կարելի է մանրամասն ծանոթանալ Բանկի բողոքների ընդունման և քննության կանոններին: Հաճախորդի ցանկությամբ Բանկը նրան տրամադրում է բողոքների ընդունման և քննության կանոնները (Հավելված 7):

	<p style="text-align: center;">Կարգ</p> <p style="text-align: center;">Հաճախորդներից ստացված բողոքների և դիմում-առաջարկությունների հետ տարվող աշխատանքների</p>	<p>Կող: ԿՐԳ17-01 Խմբագրություն: 04 Դաս: ՆՔ Ամսաթիվ: «15» մայիս 2020թ.</p>
---	--	---

47. Կարգով սահմանված գործընթացների նկատմամբ հսկողությունն իրականացվում է Բանկի Գործադիր տնօրենի առաջին տեղակալի, իսկ վերահսկողությունը՝ Բանկի Ներքին աուդիտի վարչության կողմից: