

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է  
«ԲՏԱ Բանկ» ՓԲԸ Վարչության

10.02.2010թ. N48 որոշմամբ

Գործադիր տնօրեն

Ն. Բակերզեհնով  
ստորագրություն

Կ.Տ.



«ԲՏԱ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ  
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐՈՎ/ՊԱՀԱՆՁՆԵՐՈՎ  
ԵՎ/ԿԱՄ  
ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՈՎ  
ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ  
/նոր խմբագրությամբ/

Երևան 2010

## Բովանդակություն

- Գլուխ 1. Հիմնական հասկացություններ և հապավումներ
- Գլուխ 2. Ընդհանուր դրույթներ
- Գլուխ 3. Պարտականություններ
- Գլուխ 4. Բողոք-պահանջի և/կամ առաջարկության  
ուսումնասիրման ընթացակարգ
- Գլուխ 5. Բողոք-պահանջի և/կամ առաջարկությունների գրքեր
- Գլուխ 6. Եզրափակիչ դրույթներ
- Հավելվածներ

## Գլուխ 1. Հիմնական հասկացություններ և հապավումներ

1. Հիմնական հասկացություններ
  - 1) **Հաճախորդ**՝ ֆիզիկական անձ /այդ թվում՝ անհատ ձեռներեց/, իրավաբանական անձ, որն օգտվում է Բանկի ծառայություններից կամ կարող է դիմել օգտվելու նպատակով:
  - 2) **Բանկ**՝ «ԲՏԱ Բանկ» Փակ Բաժնետիրական Ընկերություն;
  - 3) **Պատասխանատու անձ**՝ պաշտոնապես նշանակված անձ, որը պատասխանատու է բողոք/պահանջների և/կամ առաջարկությունների գրանցման, Հաճախորդներին բողոք/պահանջների և առաջարկությունների ընթացակարգի վերաբերյալ անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման, ինչպես նաև շահագրգռված ստորաբաժանմանը և մարքեթինգի բաժնին գրանցված բողոքների տրամադրման համար;
  - 4) **Պատասխանատու ստորաբաժանում**՝ Մարքեթինգի բաժին;
  - 5) **Մարքեթինգի բաժին**՝ Բանկի կառուցվածքային ստորաբաժանում, որը սույն ընթացակարգի շրջանակներում ֆիքսում է Պատասխանատու անձանց կողմից գրանցված Հաճախորդների բողոքները՝ Բանկի Վարչությանը հաշվետվություն ներկայացնելու, Հաճախորդին պատասխանելու և Բանկի կողմից Հաճախորդներին տրամադրվող ծառայությունների սպասարկման որակը բարձրացնելու նպատակով:
  - 6) **Շահագրգռված ստորաբաժանում**՝ տարածքային կամ կառուցվածքային ստորաբաժանում, որի գործունեության վերաբերյալ Բանկը ստացել է բողոք-պահանջ և/կամ առաջարկություն:
  - 7) **Թեժ գիծ**՝ բազմաալիք հեռախոսային գիծ, որը սպասարկվում է աշխատանքային օրերին ժամը 9.00 մինչև 18.00:
  - 8) **Թեժ գծի օպերատոր**՝ Մարքեթինգի բաժնի աշխատակից, որը պատասխանատու է թեժ գծով զանգերի ընդունման և տեղեկատվության տրամադրման համար:
  - 9) **Հայտի գրանցման ձև**՝ Հաճախորդի կողմից բողոք/պահանջի լրացման համար հատուկ ձև՝ կտրելու համար առանձնացված մասով, որը ծառայում է որպես ծանուցման թերթիկ /Հավելված 2/:
2. Հապավումներ
  - 1) **ԲՊԱ՝ Բողոք-պահանջ և/կամ առաջարկություն**՝ սույն Ընթացակարգի 5րդ կետում նշված ձևերով ստացված Հաճախորդի դիմում՝ Բանկի գործառնությունների և ծառայությունների հետ կապված որևէ իրավիճակի պարզման, իր իրավունքների վերականգման, սպասարկման պայմանների և որակի բարելավման վերաբերյալ:
  - 2) **ՓԳՄ՝ ԲՊԱ փաստաթղթային գրանցամատյան**՝ Բանկի սպասարկման սրահների հասանելի վայրերում տեղակայված մատյան, որում հաշվառվում են հաճախորդներից ստացված ԲՊԱ: Պատասխանատու ստորաբաժանումը պետք է համարակալի գրանցամատյանի բոլոր էջերը:
  - 3) **ՖՀՀ՝ Ֆինանսական համակարգի հաշտարար**՝ համաձայն «Ֆինանսական համակարգի հաշտարար մասին» ՀՀ օրենքի. ֆիզիկական անձ, որն ուսումնասիրում է Հաճախորդների /բացառությամբ՝ իրավաբանական անձանց և տնտեսվարող սուբյեկտների/ կողմից Բանկի դեմ ներկայացված մասնավոր իրավահարաբերություններից ծագող պահանջները և կարգավորում է այլ իրավահարաբերությունները, որոնք կապված են սպառողների իրավունքների պաշտպանության հետ, ընդունում է դրանց վերաբերյալ որոշումներ: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի իրավասությունների մեջ է մտնում նաև բանկային ծառայությունների մատուցման ժամանակ բողոքների հետ կապված պահանջների և 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ համարժեք գումարն այլ արժույթով չգերազանցող գույքային պահանջների ուսումնասիրումը:

## Գլուխ 2. Ընդհանուր դրույթներ

3. Սույն ընթացակարգով սահմանվում է Բանկի Հաճախորդներից ԲՊԱ ընդունման, քննարկման և նրանց վերաբերյալ որոշումների կայացման ընթացակարգը:
4. Սույն ընթացակարգը մշակելիս Բանկը ղեկավարվում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարար մասին» ՀՀ օրենքով, այլ օրենքներով, ՀՀ ԿԲ կարգերով, կանոնակարգերով, հրահանգներով, որոշումներով, բանկի կառավարման մարմինների համապատասխան որոշումներով և հրահանգներով:
5. Հաճախորդներից բողոք-պահանջների և /կամ/ առաջարկությունների ստացման ձևերն են.
  - 1) էլեկտրոնային /Բանկի ինտերնետ կայքի միջոցով՝ ծանոթանալով սույն ընթացակարգի կանոններին և, անհրաժեշտության դեպքում, լրացնելով կայքում ներկայացված ձևը ([http://www.bta.am/ru/customer\\_rights/](http://www.bta.am/ru/customer_rights/));
  - 2) Բանկի սպասարկման սրահներում գտնվող «Բողոք-պահանջների և /կամ/ առաջարկությունների» գրքերում գրված դիտողությունները;
  - 3) փոստով ստացված ԲՊԱ;
  - 4) ստորագրությամբ ստացված ԲՊԱ:

Առաջարկությունները կարող են ներկայացվել նաև թեժ գծով /ստանալով խորհրդատվություն տեղեկատվական կենտրոնի հետևյալ հեռախոսահամարով. [500 777]/: Տվյալ գծով բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդը կարող է ստանալ դրա վերաբերյալ օրենսդրությամբ սահմանված անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:

6. Տվյալ ընթացակարգի նպատակն է հանդիսանում.
  - 1) ուսումնասիրել ԲՊԱ;
  - 2) հայտնաբերել և վերլուծել Բանկի և հաճախորդների համագործակցության ժամանակ ծագած խնդիրները և հնարավոր խոչընդոտները;
  - 3) իրականացնել համապատասխան գործողություններ՝ Հաճախորդների հետ համագործակցության ժամանակ ծագած բողոք-պահանջները, խնդիրները և հնարավոր թերությունները նվազագույնին հասցնելու նպատակով;
  - 4) բարելավել Բանկի կողմից Հաճախորդներին մատուցվող ծառայությունների որակը:

## Գլուխ 3. Պարտականություններ

7. Բանկը պարտավոր է ԲՊԱ ստացման պահից առավելագույնը 10 /տաս/ աշխատանքային օրվա ընթացքում տրամադրել Հաճախորդին գրավոր տեսքով պատասխան, ընդ որում հաճախորդի բողոք-պահանջի պատասխանը պետք է պարունակի առնվազն ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված տեղեկությունները:
8. Ելնելով սույն Ընթացակարգի և ՀՀ օրենսդրության պահանջներից, Բանկը համագործակցում է ֆինանսական հաշտարարի հետ: Վերջինիս պահանջով, օրենքով սահմանված ժամկետներում, իսկ նման ժամկետներ սահմանված չլինելու դեպքում՝ 14 աշխատանքային օրերի ընթացքում, ներկայացնում է փաստաթղթեր, տալիս բացատրություններ և պարզաբանումներ, պահանջի վերաբերյալ այն նյութերը, որոնք գտնվում են Բանկում, նույնիսկ եթե նրանք պարունակում են բանկային, ապահովագրական կամ առևտրային գաղտնիք:
9. Ֆինանսական հաշտարարին՝ պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրությունների, պարզաբանումների և /կամ/ առաջարկությունների հավաքագրման, ներկայացման, ինչպես նաև

հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթերի և տեղեկությունների ներկայացման համար պատասխանատու է Պատասխանատու ստորաբաժանումը:

10. Սույն Ընթացակարգի 8-րդ կետում սահմանված փաստաթղթերի և տեղեկությունների տրամադրման ժամկետը չպետք է գերազանցի տասչորսօրյա ժամկետը, որը Բանկի հիմնավոր դիմումի հիման վրա կարող է երկարաձգվել ևս յոթ աշխատանքային օրով:

#### **Գլուխ 4. Բողոք-պահանջի և/կամ առաջարկության ուսումնասիրման ընթացակարգ**

11. Հաճախորդի յուրաքանչյուր ԲՊԱ գրանցվում է ստացման պահին Պատասխանատու անձի կողմից: Պատասխանատու անձը տրամադրում է հաճախորդին տվյալ դիմումի ստացման վերաբերյալ ծանուցման թերթիկը /Հավելված 2/, եթե ԲՊԱ ներկայացված է ստորագրությամբ: Էլեկտրոնային տեսքով ԲՊԱ ներկայացնելու դեպքում, նամակ-ծանուցումը, որում նշված է բողոքի ստացման ամսաթիվը, նույնականացման համարը, ինչպես նաև ՀՀ ԿԲ 8/04 Կանոնակարգով ներկայացված տեղեկատվությունը, Պատասխանատու ստորաբաժանումն ուղարկում է ԲՊԱ ուղարկողի հասցեին, իսկ ԲՊԱ պարունակող նամակն ուղարկում է Շահագրգռված ստորաբաժանմանը:
12. Հաճախորդի ԲՊԱ ստանալու դեպքում, Շահագրգռված ստորաբաժանումը Գործադիր տնօրենին հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում ներկայացնում է ծառայողական գրություն՝ Հաճախորդի բողոք/առաջարկին տրված հստակ պատասխանով:
13. Շահագրգռված ստորաբաժանման կողմից պատրաստված հաճախորդի ԲՊԱ պատասխանը ստորագրվում է Բանկի Գործադիր տնօրենի և/կամ Բանկի Գործադիր տնօրենի տեղակալի կողմից, որը ղեկավարում է Շահագրգռված ստորաբաժանման գործունեությունը, կամ ներկայացվում է Վարչության նիստին:
14. Վարչության որոշման և/կամ Գործադիր տնօրենին /կամ Գործադիր տնօրենի տեղակալին/ ներկայացված ծառայողական գրության/նամակի որոշման հիման վրա, Պատասխանատու ստորաբաժանումը 1 /մեկ/ բանկային օրվա ընթացքում պատրաստում է պատասխան, որը պետք է պարունակի Հաճախորդի պահանջի մերժման, բավարարման կամ մասնակի բավարարման վերաբերյալ Բանկի հստակ դիրքորոշում:
15. Այն դեպքում, երբ առկա են այնպիսի հանգամանքներ, որոնց պատճառով Բանկի կողմից հնարավոր չէ կամ նպատակահարմար չէ /ներկայացված է անանուն, ոչ հստակ սահմանված կամ որևիցե պատասխան չնախատեսող ԲՊԱ/ պատասխանել հաճախորդի ԲՊԱ /ներկայացված է անանուն ԲՊԱ/, Շահագրգռված ստորաբաժանումը 3 /երեք/ բանկային օրվա ընթացքում Բանկի Գործադիր տնօրենի և/կամ Բանկի Գործադիր տնօրենի տեղակալի անունով կազմում է ծառայողական գրություն, հստակ նշելով պատասխանը չտրամադրելու պատճառները, որը ղեկավարի ստորագրությամբ փոխանցվում է Պատասխանատու ստորաբաժանում՝ Բանկի Վարչությանը ներկայացվելիք հաշվետվությունում համապատասխան գրառում կատարելու նպատակով /Հավելված 1/:
16. Պատասխանատու ստորաբաժանումը մինչև յուրաքանչյուր հաջորդ ամսվա 10-ը, ամփոփում և Բանկի Վարչության նիստին է ներկայացնում հաշվետու ամսվա ընթացքում Պատասխանատու անձանց կողմից ստացված ԲՊԱ և նրանց վերաբերյալ Շահագրգռված ստորաբաժանումներից ստացված պատասխանների վերաբերյալ հաշվետվությունը:

## Գլուխ 5. Բողոք-պահանջի և/կամ առաջարկությունների գրքեր

17. Բանկի գլխամասային գրասենյակի և բոլոր մասնաճյուղերի սպասարկման սրահների հասանելի վայրերում գտնվող ՓԳՄ լրացվում են հաճախորդների կողմից՝ սպասարկման ընթացքում ծագած հարցերի կապակցությամբ:
18. Հաճախորդների կողմից Բանկի գլխամասային գրասենյակում և բոլոր մասնաճյուղերում գտնվող ՓԳՄ լրացված բոլոր ԲՊԱ, Պատասխանատու անձանց կողմից պատճենահանվում են սկանների միջոցով և մինչև հաջորդ աշխատանքային օրվա ժամը 10:00 փոխանցվում են շահագրգռված ստորաբաժանումներ /պատասխանի տրամադրման համար/, պատճեն՝ Պատասխանատու ստորաբաժանում:
19. Հայտի գրանցման ձևը /հավելված 2/ կցվում է բողոք-պահանջների և/կամ առաջարկների գրքին, որի լրացումից հետո, Պատասխանատու անձի կողմից ստորագրվում և Հաճախորդին է տրամադրվում հայտի ստացման վերաբերյալ ծանուցման թերթը /համաձայն ՀՀ ԿԲ 8/04 Կանոնակարգի/:
20. Պատասխանատու անձը յուրաքանչյուր աշխատանքային օր դասավորում է ստացված բողոք-պահանջները և/կամ առաջարկությունները ըստ Շահագրգռված ստորաբաժանումների, և ներկայացնում է նրանց՝ ծանոթացման, պատասխանների նախապատրաստման և տրամադրման համար:
21. Այն դեպքում, երբ մասնաճյուղում տվյալ պահին բացակայում է սկանի հնարավորությունը, մասնաճյուղի սպասարկման սրահը նույն օրը կազմում է ԲՊԱ մանրամասն նկարագրությունը և էլեկտրոնային փոստով ուղարկում Պատասխանատու ստորաբաժանում:

## Գլուխ 6. Եզրափակիչ դրույթներ

22. Սույն Ընթացակարգը դասվում է Հաճախորդների ԲՊԱ հետ աշխատանքի կարգը կանոնակարգող Բանկի ներքին փաստաթղթերին:
23. Սույն Ընթացակարգի չպահպանումը պատասխանատու աշխատակիցների կողմից կարող է առաջացնել կարգապահական տույժեր:
24. Սույն Ընթացակարգը գործողության մեջ է մտնում Բանկի Վարչության կողմից հաստատման պահից:
25. Սույն Ընթացակարգի ընդունման պահից ուժը կորցնում է Վարչության 27.11.08թ. թիվ 191 որոշմամբ հաստատված «ԲՏԱ Բանկ» ՓԲԸ հաճախորդների բողոքներով/պահանջներով և/կամ առաջարկություններով քննարկման և որոշումների ընդունման ընթացակարգը:
26. Սույն Ընթացակարգի բոլոր փոփոխությունները և լրացումները կատարվում և ձևակերպվում են Բանկի Վարչության որոշմամբ:

**Հավելված 1**

«ԲՏԱ Բանկ» ՓԲԸ հաճախորդների ԲՊԱ  
քննարկման և որոշումների ընդունման ընթացակարգին կից

**Հաշվետվություն Բանկի Վարչության համար**

**Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների և /կամ/ առաջարկությունների և Շահագրգռված ստորաբաժանումներից ստացված պատասխանների վերաբերյալ**

NN	Հաճախորդից բողոք-պահանջի և /կամ/ առաջարկության ստացման ամսաթիվ	Հաճախորդի ԱԱՀ	Հաճախորդի հասցե, հեռախոսահամար, էլ. փոստ	Հաճախորդից ստացված բողոք-պահանջի և /կամ/ առաջարկության մանրամասն նկարագրություն	Շահագրգռված ստորաբաժանման պատասխանի մանրամասն նկարագրություն

