

Приложение 1 к решению Правления N\_\_ от 02.03.2011г.

УТВЕРЖДЕНО  
Решением Правления  
ЗАО “БТА Банк”

N\_\_ от 02.03.2011г.

Председатель Правления

\_\_\_\_\_ Н.Бакбергенов  
подпись

М.П.



**ПРОЦЕДУРА ОБСУЖДЕНИЯ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ  
ПО ЖАЛОБАМ-ТРЕБОВАНИЯМ И/ИЛИ ПРЕДЛОЖЕНИЯМ  
КЛИЕНТОВ ЗАО “БТА БАНК”**

**(в новой редакции)**

Ереван 2011

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Глава 1.	Основные понятия и сокращения
Глава 2.	Общие положения
Глава 3.	Обязанности
Глава 4.	Процедура рассмотрения жалобы-требования и/или предложения
Глава 5.	Книги жалоб-требований и/или предложений
Глава 6.	Заключительные положения
Приложения	

## Г Л А В А 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

1. Основные понятия:
  - 1) **Клиент** – физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), юридическое—лицо, которое пользуется услугами Банка или может обратиться с целью их использования;
  - 2) **Банк** – Закрытое Акционерное Общество “БТА БАНК”;
  - 3) **Ответственное лицо** – официально назначенное лицо, ответственное за регистрацию жалоб-требований и/или предложений, предоставление необходимой информации касательно процедуры жалоб-требований и предложений Клиентам, а также предоставление зарегистрированных жалоб заинтересованному подразделению и отделу маркетинга;
  - 4) **Ответственное подразделение** - Отдел маркетинга;
  - 5) **Отдел Маркетинга** – структурное подразделение Банка, который в рамках данной процедуры фиксирует предоставленные Ответственными лицами зарегистрированные жалобы Клиентов с целью предоставления отчета Правлению Банка, предоставления ответа Клиенту и улучшения качества обслуживания предоставляемых Банком услуг Клиентам;
  - 6) **Заинтересованное подразделение** – территориальное или структурное подразделение, относительно деятельности которого Банком получены жалоба-требование и/или предложение.
  - 7) **Горячая линия** – многоканальная телефонная линия, которая обслуживается в рабочие дни с 9.00 до 18.00;
  - 8) **Оператор горячей линии** – работник Отдела маркетинга, который ответственен за прием звонков по горячей линии и предоставление информации;
  - 9) **Регистрационная форма заявки** – специальная форма для заполнения Клиентом жалобы/предложения с перфорированной частью, которая служит как уведомительный листок (Приложение 2);
2. Сокращения:
  - 1) **ЖТП – Жалоба-требование и/или предложение** – заявление Клиента, полученное способами, отмеченными в пункте 5 настоящей Процедуры, которое соответствует требованиям Регламента ЦБ РА 8/04, вне зависимости от названия данной ЖТП или отсутствия названия (заявление, жалоба, и т.д.), относительно выяснения какой-либо ситуации, связанной с операциями и услугами Банка, восстановлением своих прав, улучшением условий и качества обслуживания;
  - 2) **ДРЖ – Документарный регистрационный журнал – ЖТП** – журнал, расположенный в доступных местах в залах обслуживания Банка, в котором учитываются полученные от Клиентов ЖТП. Ответственное подразделение должно пронумеровать все страницы регистрационного журнала;
  - 3) **ОФС – Омбудсмен финансовой системы** – согласно закону РА «Об омбудсмене финансовой системы» – физическое лицо, рассматривающее требования, следующие из частных правоотношений, представленных Клиентами против Банка (за исключением юридических лиц и иных хозяйствующих субъектов), и регулирующее иные правоотношения, связанные с защитой прав потребителей и принимающий решения относительно них.

## Г Л А В А 2 . ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3. Настоящей Процедурой определяется процедура принятия, обсуждения и принятия решений по ЖТП Клиентов Банка.
4. При разработке данной процедуры Банк руководствуется законом РА «Об омбудсмене финансовой системы», иными законами, регламентами, порядками, инструкциями, решениями ЦБ РА, соответствующими решениями и инструкциями органов управления банка.
5. Способы получения от клиентов жалоб-требований и (или) предложений являются:
  - 1) Электронный, (через интернет страницу Банка –ознакомляясь с правилами данной процедуры и в случае надобности, заполняя предоставленную на вебсайте форму ([http://www.bta.am/ru/customer\\_rights](http://www.bta.am/ru/customer_rights)));
  - 2) замечания в книгах «Жалоб-требований и (или) предложений», находящихся в залах обслуживания Банка;
  - 3) ЖТП, полученные от Клиентов по почте;
  - 4) ЖТП, полученные под роспись.

Предложения могут быть получены также по горячей линии (получая консультацию по тел номеру информационного центра [тел.500 777]). По данной линии клиент, имеющий желание подать жалобу-требование может получить установленную законодательством всю необходимую для этого информацию.

6. Целью данной процедуры является:
  - 1) Изучить ЖТП;
  - 2) Обнаружить и анализировать проблемы и возможные препятствия, возникшие в процессе взаимодействия Банка и Клиентов;
  - 3) Осуществить соответствующие действия, с целью сведения к минимуму жалоб-требований, задач и возможных недостатков в процессе взаимодействия с Клиентами;
  - 4) Улучшить качество обслуживания предоставляемых Банком услуг Клиентам.

## Г Л А В А 3 . ОБЯЗАННОСТИ

7. Банк обязан максимум в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения ЖТП предоставить Клиенту ответ в письменном виде, причем ответ на жалобу-требование клиента должен содержать минимум сведения, установленные законодательством РА, в частности и Регламентом 8/04.
8. Исходя из требований настоящей Процедуры и Законодательства РА, Банк сотрудничает с омбудсменом финансовой системы. По требованию последнего, в сроки, определенные законом, а в случае не определения подобного срока – в течение 14 рабочих дней, представляет документы, дает объяснения и разъяснения, предоставляет относительно требования те материалы, которые находятся у Банка, даже если они содержат банковскую, страховую или коммерческую тайну.
9. Ответственным за сбор, представление омбудсмену финансовой системы письменных объяснений, разъяснений и (или) возражений относительно требования, а также за представление иных документов и сведений, требуемых омбудсменом, является Ответственное подразделение.

10. Срок представления документов и сведений, определенных в пункте 8 настоящей Процедуры, не может превышать четырнадцатидневный срок, который на основании обоснованного заявления Банка может быть пролонгирован еще на семь рабочих дней.

#### **ГЛАВА 4 . ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ- ТРЕБОВАНИЯ ИЛИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

11. Любой сотрудник Банка, который получил ЖТП или которому клиент сообщил о желании предъявить Банку ЖТП, направляет клиента к Ответственному лицу, а также предоставляет информацию о способах связи с Ответственным лицом (телефон, электронный адрес и т.д.).
12. Каждая ЖТП Клиента регистрируется Ответственным лицом в момент получения. Ответственное лицо предоставляет клиенту уведомительный листок о получении данного обращения (Приложение 2), если ЖТП представлено под роспись. При предоставлении ЖТП в электронном виде, Ответственное подразделение высылает письмо-уведомление, по адресу отправителя ЖТП, в котором указана дата получения жалобы, идентификационный номер, а так же информация предусмотренная регламентом 8/04 ЦБ РА, и направляет письмо с ЖТП Заинтересованному подразделению.
13. При получении ЖТП клиента Заинтересованное подразделение в течение пяти рабочих дней предоставляет служебную записку на имя Исполнительного директора с четким ответом на жалобу/предложение Клиента.
14. Ответ на ЖТП Клиента, подготовленный Заинтересованным подразделением, подписывается Исполнительным директором Банка и/или заместителем Исполнительного директора Банка, курирующим деятельность Заинтересованного подразделения, либо выносятся на заседание правления.
15. На основании решения Правления Банка и/или на основании решения предоставленной Исполнительному директору (или заместителя Исполнительного директора Банка) служебной записки/письма, Ответственное подразделение в течение 1 (одного) банковского дня готовит ответ, который должен выражать четкую позицию Банка относительно отказа, удовлетворения или частичного удовлетворения требования Клиента в соответствии с требованиями регламента 8/04 ЦБ РА.
16. В случае, когда имеются такие обстоятельства, по причине которых отвечать Банку на ЖТП Клиента не возможно (представлена безымянная ЖТП) или нецелесообразно (представлена безымянная ЖТП, нечетко сформулированная или не предусматривающая какого-либо ответа), Заинтересованное подразделение в течение 3 (трех) банковских дней составляет служебную записку на имя Исполнительного директора Банка и/или заместителя Исполнительного директора Банка, четко отметив причины непредоставления ответа, которая с подписью руководителя передается в Ответственное подразделение, с целью осуществления соответствующей записи в отчетном журнале, (Приложение 1).

17. Ответственное подразделение два раза в году, не позднее 31 числа месяца следующего за полугодием (январь, июль), обобщает и представляет на заседании Правления Банка отчет относительно полученных от Ответственных лиц в течение отчетного периода ЖТП и полученных на них ответов от Заинтересованных подразделений.

## **ГЛАВА 5. КНИГИ «ЖАЛОБ-ТРЕБОВАНИЙ И /ИЛИ ПРЕДЛОЖЕНИЙ»**

18. Расположенные в доступных местах в залах обслуживания головного банка и всех филиалов ДРЖ заполняются Клиентами в связи с вопросами, возникшими в процессе обслуживания.
19. Все ЖТП, записанные Клиентами в ДРЖ, расположенных во всех филиалах и в головном офисе Банка, сканируются Ответственными лицами до 10:00 следующего рабочего дня передаются заинтересованным подразделениям (для предоставления ответа) с копией в Ответственное подразделение.
20. Регистрационная форма заявки (приложение №2) прикрепляется к книге жалоб-требований и/или предложений, после заполнения которого, Ответственным лицом подписывается и предоставляется Клиенту уведомительный лист о получении заявки (согласно регламенту 8/04 ЦБ РА).
21. Ответственное лицо в каждый рабочий день сортирует полученные жалобы-требования и/или предложения по соответствующим Заинтересованным подразделениям, и представляет им для ознакомления подготовки и предоставления ответов.
22. В том случае, когда в филиале в данный момент отсутствует возможность сканирования, операционный зал обслуживания филиала в тот же день, составляет подробное описание ЖТП, и по электронной почте отправляет в Ответственное подразделение.

## **6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

23. Настоящая Процедура относится к внутренним документам Банка, регламентирующим порядок работы с ЖТП Клиентов.
24. Несоблюдение настоящей Процедуры ответственными работниками может повлечь за собой меры дисциплинарного взыскания.
25. Настоящая Процедура вводится в действие с момента утверждения Правлением Банка.
26. С момента принятия настоящей процедуры утрачивает силу Процедура обсуждения и принятия решений по жалобам-требованиям и/или предложениям клиентов ЗАО «БТА Банк», утвержденную решением Правления N48 от 10.02.2010г.
27. Все изменения и дополнения в Положение осуществляются и оформляются Решением Правления Банка.

**ПРИЛОЖЕНИЕ №1**  
**К процедуре обсуждения и принятия решений по ЖТП**  
**клиентов ЗАО «БТА Банк»**

**ОТЧЕТ ДЛЯ ПРАВЛЕНИЯ БАНКА О ПОЛУЧЕННЫХ ОТ КЛИЕНТОВ**  
**ЖАЛОБ-ТРЕБОВАНИЙ И (ИЛИ) ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ПОЛУЧЕННЫХ НА**  
**НИХ ОТВЕТОВ ОТ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ**

NN	Дата получения жалобы- требования и (или) предложения от клиента	Ф. И.О клиента	Адрес тел. номер, эл. почта клиента	Подробное описание жалобы-требования и (или) предложения от клиента	Подробное описание ответа заинтересованного подразделения

**ПРИЛОЖЕНИЕ №2**  
**К процедуре обсуждения и принятия решений по ЖТП**  
**клиентов ЗАО «БТА Банк»**

Заявка жалобы-требования и/или предложения № \_\_\_\_\_

Данные клиента:

ФИО \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Адрес эл. почты \_\_\_\_\_

Дополнительные данные \_\_\_\_\_

Описание жалобы-требования и/или предложения

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_



Лист уведомления  
(заполняется сотрудником Банка)

ФИО сотрудника Банка \_\_\_\_\_

Должность сотрудника Банка \_\_\_\_\_

Отделение Банка \_\_\_\_\_

ФИО клиента \_\_\_\_\_

№ жалобы-требования и/или предложения \_\_\_\_\_

Подпись сотрудника \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_