ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ է
“ԲԼԵՍՍ ՈՒՎԿ” ՍՊԸ մասնակիցների
արտահերթ ընդհանուր ժողովի որոշմամբ
“23” “փետրվարի” 2015թ.
թիվ 02 արձանագրություն

Ժողովի նախագահ՝

_____Ա.Միքայելյան

“ԲԼԵՍՍ ՈՒՎԿ” ՍԱՀՄԱՆԱՓԱԿ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅԱՄԲ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԿԱՐԳ

(ՏԱՐԲԵՐԱԿ 3)

Նախորդ տարբերակներ

Տարբերակ	Ուժի մեջ է մտել	Գործել է մինչև
“ԲԼԵՍՍ” ՈՒՎԿ ՍՊԸ հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող կարգը:	02.07.2010թ.	14.05.2011թ.
“ԲԼԵՍՍ” ՈՒՎԿ ՍՊԸ հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող կարգը:	14.05.2011թ.	03.03.2015թ.

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ԳԼՈՒԽՆԵՐԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄ
1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ
2. ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ
3. ԿԱՐԳԻ ՈԼՈՐՏՆԵՐԸ
4. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ
5. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ և ԳՐԱՆՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ
6. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ
ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ
Հավելված 1 - Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիր
Հավելված 2 - Ընկերության դեմ Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրություն
Հավելված 3 - Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման դիմումի ձև
Հավելված 4 - Բողոք-պահանջների գրանցման էլեկտրոնային գրանցամատյանի ձև
Հավելված 5 - Բողոք-պահանջի ստացական

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. "ԲԼԵՍՍ" ՈՒՎԿ ՍՊԸ "Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննության կարգը" սահմանում է Ընկերության հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ներկայացման և քննության կարգը, ինչպես նաև՝ այդ գործընթացում ներգրավված Ընկերության կառավարման մարմինների, ստորաբաժանումների ու աշխատակիցների իրավասությունները, լիազորությունները, պարտականություններն ու պատասխանատվությունը:

1.2. Կարգը հաստատվել է "Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին" ՀՀ օրենքի ու ՀՀ կենտրոնական բանկի կողմից հաստատված Կանոնակարգ 8/04-ի պահանջներին համապատասխան:

1.3. Կարգը պարտադիր է Ընկերության բոլոր այն կառավարման մարմինների, ստորաբաժանումների ու աշխատակիցների համար, որոնք որևէ կերպ առնչվում են Ընկերության հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների ընդունման և քննության գործընթացին: Կարգը բաց փաստաթուղթ է և հասանելի է Ընկերության ողջ մասնագիտական անձնակազմին և հաճախորդներին: Ընկերության գլխամասային գրասենյակում և մասնաճյուղերում փակցվում է հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոք-պահանջների քննության Ընկերության ներքին կանոններին: Հաճախորդի ցանկությամբ Ընկերությունը նրան տրամադրում է Կարգն իր հավելվածներով: Կարգը տեղադրվում և մշտապես թարմացվում է Ընկերության ինտերնետային կայքում: Ընկերությունն իր ինտերնետային կայքում, գլխամասային գրասենյակում և մասնաճյուղերում հրապարակում, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար(ներ), որով Հաճախորդը կարող է դիմել Ընկերությանն իր բողոք-պահանջի վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

1.4. Կարգի ամբողջական կիրառման համար պատասխանատու են Ընկերության կառավարման մարմինները: Կարգի կիրառման վերահսկողությունն իրականացնում է Ընկերության վարչության նախագահը:

1.5. Կարգը ուժի մեջ է 03.03.2015թ-ից: Կարգը ուժի մեջ մտնելու պահից ուժը կորցրած ճանաչել "ԲԼԵՍՍ" ՈՒՎԿ ՍՊԸ Ընդհանուր ժողովի 14.05.2011թ. թիվ 5 արձանագրությամբ հաստատված "ԲԼԵՍՍ" ՈՒՎԿ ՍՊԸ հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող կարգը:

2. ՏԵՐՄԻՆԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

Տերմիններ և հասկացություններ.

- *Ընկերություն* - "ԲԼԵՍՍ" ՈՒՎԿ ՍՊԸ,
- *Կարգ* - "ԲԼԵՍՍ" ՈՒՎԿ ՍՊԸ "Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների

ներկայացման և քննության կարգ".

- *Ընկերության վարչության նախագահ* կամ *Վարչության նախագահ* – Ընկերության գլխավոր տնօրեն-Վարչության նախագահ.
- *Ընկերության վարչություն* կամ *Վարչություն* - Ընկերության կանոնադրությամբ նախատեսված Ընկերության կոլեգիալ գործադիր մարմին.
- *Հաճախորդ* - ցանկացած ֆիզիկական, իրավաբանական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր, որն օգտվում է Ընկերության ծառայություններից կամ կարող է դիմել դրանցից օգտվելու համար.
- *Բողոք-պահանջ* - Հաճախորդի կողմից Ընկերություն ներկայացված բողոք, որը կապված է Ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և ենթադրում է Հաճախորդի՝ ՀՀ գործող օրենսդրությամբ նախատեսված իրավունքների և/կամ շահերի խախտում.
- *Բողոք-պահանջի քննության գործընթաց* - գործընթաց, որը ներառում է Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և Ընկերության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, բողոք-պահանջի ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը, ներառյալ նաև այդ ընթացքում բողոք-պահանջի հետ կապված Հաճախորդին տեղեկությունների բացահայտումը.
- *Պատասխանատու աշխատակից* - Վարչության նախագահի (մասնաճյուղում՝ մասնաճյուղի կառավարչի) հրամանով նշանակված Ընկերության աշխատակից, որը պատասխանատու է բողոք-պահանջների ընդունման և հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար.
- *Շահագրգիռ ստորաբաժանում կամ աշխատակից* – Ընկերության ստորաբաժանում կամ աշխատակից, որի անմիջական գործառնություններին է վերաբերում ներկայացված բողոք-պահանջը.
- *Ընկերության ներքին իրավական ակտ* - Ընկերության կառավարման մարմինների կողմից հաստատված և Ընկերությունում պարտադիր բնույթ ունեցող փաստաթուղթ:

3. ԿԱՐԳԻ ՈԼՈՐՏՆԵՐԸ

Կարգի ոլորտներն են՝

1) Բողոք-պահանջների ներկայացման կարգը.
2) Բողոք-պահանջների ընդունման և գրանցման կարգը.
3) Բողոք-պահանջների քննության ընթացակարգը :

4. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

4.1 Հաճախորդները բողոք-պահանջներ կարող են ներկայացել հետևյալ ձևերով՝

- փոստով կամ առձեռն.
- էլեկտրոնային եղանակով.
- բանավոր:

Փոստով կամ առձեռն ներկայացվող բողոք-պահանջները ներկայացվում են Ընկերության վարչության նախագահին կամ մասնաճյուղի կառավարչին հասցեագրված գրավոր

նամակի տեսքով: Նամակն ընդունվում և գրանցվում է Ընկերության “Փաստաթղթաշրջանառության, գործավարության և արխիվացման կարգով” արտաքին աղբյուրներից ստացված փաստաթղթերի համար սահմանված ընթացակարգով:

Էլեկտրոնային եղանակով բողոք-պահանջները ներկայացվում են Ընկերության վարչության նախագահին կամ մասնաճյուղի կառավարչին հասցեագրված գրավոր նամակի սքանավորված տարբերակով, որոնք ուղարկվում են Ընկերության գլխամասային գրասենյակի կամ մասնաճյուղերի էլեկտրոնային հասցեներով: Ընկերությունը կարող է ստեղծել և հրապարակել Բողոք-պահանջների ընդունման համար նախատեսված հատուկ էլեկտրոնային հասցե:

Բանավոր բողոք պահանջը Հաճախորդը կարող է ներկայացնել Ընկերության տարածքում կամ հեռախոսազանգի միջոցով: Այս բողոք-պահանջները ընդունվում են Կարգով սահմանված ընթացակարգով:

4.2 Ընկերության մասնաճյուղի հաճախորդը կարող է իր բողոք-պահանջը ներկայացնել ինչպես տվյալ մասնաճյուղին, այնպես էլ Ընկերության գլխամասային գրասենյակ՝ հասցեագրելով այն վարչության նախագահին:

4.3 Ընկերության ինտերնետային կայքում, Ընկերության գլխամասային գրասենյակում և մասնաճյուղերում առանձին թերթոնների ձևով տեսանելի ձևով փակցվում են և մշտապես առկա են.
1) վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը (Հավելված 1).
2) Ընկերության դեմ Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրությունը (Հավելված 2).
3) Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման դիմումի ձևը (Հավելված 3):

Պատասխանատու աշխատակիցը պատասխանատու է Ընկերության ինտերնետային կայքում և Ընկերության գործունեության վայրում բողոք-պահանջների ներկայացման և քննության վերաբերյալ Կարգով սահմանված տեղեկատվության հրապարակման, դրա ճշտության և ամբողջականության, ինչպես նաև՝ մշտապես թարմացման համար:

4.4 Բողոք-պահանջում պետք է հստակորեն մանրամասնվի և հասկանալի ձևով ներկայացվի բողոք-պահանջի էությունն ու հիմնավորումները: Անկախ ներկայացման ձևից, բողոք-պահանջը համարվում է Պատշաճ ներկայացված բողոք-պահանջ, եթե առնվազն ներառում է հետևյալ տեղեկատվությունը՝
1) Հաճախորդի տվյալները (անուն, ազգանուն, բնակության վայր, իրավաբանական անձի դեպքում՝ լրիվ անվանումը, հասցեն) և հեռախոսահամարը և/կամ հասցեն (էլ. հասցե), որով պետք է հայտնել կամ ուղարկել բողոք-պահանջի պատասխանը.
2) Հաճախորդի հարցման կամ բողոքի բնույթը (այն պարզաբանող կամ հաստատող տեղեկատվությունը, հնարավորության դեպքում նաև կցվեն փաստաթղթեր).

3) առկայության դեպքում գույքային պահանջի չափը, ընդ որում՝ նման բողոք-պահանջը պետք է պարտադիր ներկայացվի գրավոր՝ փոստով, էլեկտրոնային փոստով կամ առձեռն.
4) Հաճախորդի ստորագրությունը, եթե բողոք-պահանջը ներառում է գույքային պահանջ և/կամ այն ներկայացված է գրավոր՝ փոստով կամ առձեռն:

4.5 Պատշաճ ներկայացված բողոք-պահանջների ընդունումն ու քննությունը Ընկերության կողմից մերժվել չեն կարող: Այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից ներկայացված գրությունը համապատասխանում է Կարգի սահմանված պահանջներին, Ընկերությունը այն դիտարկում է որպես բողոք-պահանջ՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք-պահանջ և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան՝ Կարգով սահմանված ընթացակարգով:

4.6 Ընկերությունը և Կարգի շրջանակներում նրա ներկայացուցիչ հանդիսացող Պատասխանատու աշխատակիցը Կարգով սահմանված տեղեկությունները բացահայտելիս պահպանվում են հետևյալ ընդհանուր սկզբունքները.
1) տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար պարզ և մատչելի, չի պարունակում շփոթեցուցիչ, խրթին կամ մոլորեցնող բառեր, արտահայտություններ.
2) տեղեկատվությունը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ Հաճախորդի և Ընկերության փոխհամաձայնությամբ այլ լեզու է ընտրված.
3) տեղեկատվությունը շարադրվում է ներկայացուցչական հաճախորդի համար հեշտ ընթեռնելի տառաչափերով և տառատեսակներով և հայտարարության ձևով տեղադրվում է տեսանելի վայրերում: Ընդ որում՝ Կարգի իմաստով ներկայացուցչական հաճախորդ է համարվում միջնակարգ կրթությամբ, ֆինանսատնտեսագիտական կրթություն կամ աշխատանքային փորձ չունեցող, գիտակից ֆիզիկական անձը:

4.7 Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է հաճախորդի բողոք-պահանջը կամ ում Հաճախորդը հայտնել է բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է նրան Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում է Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե և այլն): Եթե Հաճախորդի բանավոր բողոքը վերաբերվում է Ընկերության կոնկրետ որևէ ստորաբաժանմանը կամ աշխատակցին, ապա այդ ստորաբաժանման համապատասխան աշխատակիցը իրավունք ունի Հաճախորդի բանավոր բողոքին և/կամ հարցմանը տալ բանավոր պարզաբանումներ և ներկայացնել Ընկերության դիրքորոշումը, ինչը չի կարող որևէ կերպ սահմանափակել իր բողոքը և/կամ հարցումը պատշաճ ձևով Ընկերությանը ներկայացնելու Հաճախորդի իրավունքը:

4.8 Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է, որ բողոք-պահանջը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (փոստի միջոցով կամ առձեռն) կամ էլեկտրոնային ձևով այն պատշաճ ներկայացնելու դեպքում, ինչպես նաև հակիրճ նկարագրում է Ընկերությանը ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթացը և տրամադրում է Կարգը, վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը, Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը և Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման դիմումի օրինակելի ձևը, անհրաժեշտության դեպքում՝ օգնում է Հաճախորդին լրացնել այն: Այն դեպքում, երբ բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, Պատասխանատու աշխատակիցը այդ մասին նախապես տեղեկացնում է Հաճախորդին:

4.9 Այն դեպքում, երբ Հաճախորդի կողմից Ընկերության տարածքում կամ հեռախոսազանգով ներկայացված բանավոր հարցումը Պատասխանատու աշխատակցի կողմից դասվում է որպես բողոք կամ ենթադրում է լրացուցիչ պարզաբանումներ, ապա Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է տեղեկացնել Հաճախորդին, որ վերջինս կարող է գրավոր ներկայացնել իր բողոքը, ինչպես նաև տեղեկացնել, թե որտեղից կարող է Հաճախորդը ձեռք բերել բողոքների ներկայացմանն ու քննմանը վերաբերող մանրամասն տեղեկատվությունը:

5. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ԳՐԱՆՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

5.1 Հաճախորդների բողոք-պահանջներն ընդունվում են գործառնական օրվա ընթացքում, իսկ Էլեկտրոնային ձևով՝ աշխատանքային օրվա ընթացքում: Հաճախորդների կողմից Ընկերություն ներկայացված բոլոր բողոք-պահանջները ենթակա են պարտադիր գրանցման համապատասխան էլեկտրոնային գրանցամատյաններում՝ (Հավելված 4) բողոքի ընդունման կամ դրան հաջորդող աշխատանքային օրվա ընթացքում: Գրանցամատյանը վարում է Ընկերության գլխամասային գրասենյակի Պատասխանատու աշխատակիցը:

5.2 Բողոք-պահանջները ընդունվում և գրանցվում են հետևյալ կարգով.

Առձեռն ներկայացվող բողոք-պահանջներն ընդունում է Պատասխանատու աշխատակիցը, դրա ներկայացնողին տրամադրելով բողոք-պահանջի ստանալու փաստը հավաստող փաստաթուղթ՝ Ստացական (Հավելված 5), որում նշվում է բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոք-պահանջն Էլեկտրոնային գրանցամատյանում գրանցման համարը, Պատասխանատու աշխատակցի ստորագրությունը: Մասնաճյուղում առձեռն ներկայացվող և ընդունված բողոք-պահանջները մասնաճյուղի Պատասխանատու աշխատակիցը ներկայացնում է մասնաճյուղի կառավարչին, իսկ դրա սքանավորված տարբերակը անմիջապես ուղարկում է Ընկերության գլխամասային գրասենյակի

Պատասխանատու աշխատակցին՝ այն գրանցելու և Վարչության նախագահին ներկայացնելու նպատակով:

Առձեռն ստացված բողոք-պահանջներն ընդունված են համարվում Պատասխանատու աշխատակցի կողմից Ստացականում նշված ամսաթվից:

Փոստով ներկայացվող բողոք-պահանջները ներկայացվում են Ընկերության վարչության նախագահին կամ մասնաճյուղի կառավարչին հասցեագրված գրավոր նամակի տեսքով: Նամակն ընդունվում և գրանցվում է Ընկերության ‘‘Փաստաթղթաշրջանառության, գործավարության և արխիվացման կարգով” արտաքին աղբյուրներից ստացված փաստաթղթերի համար սահմանված ընթացակարգով: Դրա պատճենը փոխանցվում է Պատասխանատու աշխատակցին՝ այն Բողոք-պահանջների էլեկտրոնային գրանցամատյանում գրանցելու և ընթացք տալու նպատակով: Մասնաճյուղում ստացված բողոք-պահանջի սքանավորված տարբերակը մասնաճյուղի Պատասխանատու աշխատակիցը ուղարկում է Ընկերության գլխամասային գրասենյակի Պատասխանատու աշխատակցին՝ այն գրանցելու և Վարչության նախագահին ներկայացնելու նպատակով:

Փոստով ստացված բողոք-պահանջներն ընդունված են համարվում դրանք Ընկերություն մուտքագրելու օրը:

Էլեկտրոնային եղանակով Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջներն ուղարկվում են Ընկերության գլխամասային գրասենյակի էլեկտրոնային փոստին՝ info@bless.am կամ Ընկերության մասնաճյուղ(եր)ի էլեկտրոնային հասցեին, իսկ բողոք-պահանջների համար նախատեսված հատուկ հասցեի առկայության դեպքում՝ նաև այդ հասցեին: Էլեկտրոնային եղանակով ստացվող բողոք-պահանջներն ընդունում և գրանցում է Պատասխանատու աշխատակիցը: Բողոք-պահանջն ստանալուց հետո, մինչև հաջորդ աշխատանքային օրը, Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է բողոք-պահանջը, ուղարկում է բողոք-պահանջն ստանալու փաստը հավաստող Ստացականը: Գրությանը կցվում է Կարգի պատճենը, վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը, Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը հակիրճ նկարագրող ամփոփաթերթը և Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման դիմումի օրինակելի ձևը: Էլեկտրոնային եղանակով ստացված բողոք-պահանջներն ընդունված են համարվում դրանց փաստացի ընդունման (ընթերցման) օրվանից:

Բանավոր եղանակով Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջ ներկայացնելու դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին առաջարկում է գրավոր ձևակերպում տալ բողոք-պահանջին և ներկայացնում է դրա համար անհրաժեշտ սույն Կարգով սահմանված տեղեկատվությունը: Բողոք-պահանջին գրավոր տեսք տալու իր իրավունքից Հաճախորդի հրաժարվելու դեպքում բողոքին վերաբերող Ընկերության դիրքորոշումը Հաճախորդին ներկայացվում է Վարչության նախագահի (մասնաճյուղում՝ մասնաճյուղի կառավարչի) կամ Շահագրգիռ ստորաբաժանման ղեկավարի կամ աշխատակցի կողմից:

5.3 Բողոք-պահանջի պատասխանը Հաճախորդին պետք է տրամադրել առավելագույնը այն ստանալու 10-րդ աշխատանքային օրը: Պատասխանի տրամադրման օր է

համարվում այն Ընկերության կողմից Հաճախորդին ուղարկելու (առձեռն տրամադրելու) օրը:

6. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ

Ստացված բողոք-պահանջները ուսումնասիրվում և քննվում են հետևյալ քայլերի հաջորդականությամբ:

I. Քայլ - Ստացված բողոք-պահանջների ամփոփում

Յուրաքանչյուր աշխատանքային օրվա ավարտին, Ընկերության գլխամասային գրասենյակի Պատասխանատու աշխատակիցն ամփոփում է իր կողմից (այդ թվում՝ մասնաճյուղերից) ստացված և գրանցված բողոք-պահանջները, նախապատրաստում է դրանց թղթային տարբերակները և ներկայացնում է Վարչության նախագահին: Մասնաճյուղի Պատասխանատու աշխատակիցը նույնպես կառավարչին է ներկայացնում մասնաճյուղի կողմից ստացված և իր կողմից գլխամասային գրասենյակ փոխանցված բողոք-պահանջները:

II. Քայլ - Բողոք-պահանջների ուսումնասիրում

Վարչության նախագահը (մասնաճյուղում՝ մասնաճյուղի կառավարիչ) ուսումնասիրում է ներկայացված բողոք-պահանջները և մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում դրանք մակագրությամբ փոխանցում է Շահագրգիռ ստորաբաժանման ղեկավարին կամ աշխատակցին, որն էլ իր հերթին՝ Շահագրգիռ աշխատակցին: Վերջինս բազմակողմանի և օբյեկտիվորեն ուսումնասիրում է ներկայացված բողոք-պահանջը և երեք, իսկ լրացուցիչ տեղեկատվության անհրաժեշտության դեպքում՝ հինգ, աշխատանքային օրվա ընթացքում նախապատրաստում է բողոք-պահանջի պատասխանի նախագիծը: Բողոք-պահանջի բովանդակության, հանգամանքների և հիմնավորումների հստակեցման նպատակով Ընկերության կողմից կարող են կազմակերպվել աշխատանքային հանդիպումներ Հաճախորդի հետ՝ Ընկերության գրասենյակում: Ընդ որում, բողոք-պահանջ ստանալիս կամ այդ բողոք-պահանջի քննության ընթացքում Հաճախորդից չի կարող պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք անհրաժեշտ չեն բողոք-պահանջը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ որոնք հասանելի են Ընկերությանը տվյալ Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

Հաճախորդի կողմից անհրաժեշտ լրացուցիչ տեղեկատվություն (փաստաթղթեր) Ընկերություն չներկայացնելու դեպքում, Հաճախորդի բողոք-պահանջն ուսումնասիրվում է առկա տեղեկատվության (փաստաթղթերի) հիման վրա: Ելնելով ուսումնասիրության արդյունքներից, Շահագրգիռ աշխատակիցը կից գրությամբ Վարչության նախագահին

(մասնաճյուղում՝ մասնաճյուղի կառավարչին) է ներկայացնում պարզաբանումներ և բողոք-պահանջի պատասխանի նախագիծը:

Այն դեպքում, երբ առկա են այնպիսի հանգամանքներ, որոնց պատճառով Հաճախորդի բողոք-պահանջին պատասխանելը Ընկերության կողմից նպատակահարմար կամ պարտադիր չէ, այն է՝ ներկայացվել է անանուն բողոք-պահանջ և (կամ) առաջարկություն կամ հստակ շարադրված չէ բողոք-պահանջը կամ այն որևէ պատասխան չի ակնկալում, Շահագրգիռ աշխատակիցը 3 (երեք) բանկային օրվա ընթացքում կազմում է ծառայողական գրություն՝ հստակ նշելով չպատասխանելու պատճառները:

III. Քայլ - Բողոք-պահանջների պատասխանի նախապատրաստում

Հիմք ընդունելով Շահագրգիռ աշխատակցից ստացված պատասխանները՝ Վարչության նախագահը (մասնաճյուղում՝ մասնաճյուղի կառավարիչը) Շահագրգիռ աշխատակցի մասնակցությամբ, քննարկում է ներկայացված բողոք-պահանջները և հաստատում է Հաճախորդին ներկայացվելիք պատասխանի նախագիծը: Հաճախորդին տրամադրվող գրավոր վերջնական պատասխանը պետք է առնվազն պարունակի՝

- Հաճախորդի ներկայացրած յուրաքանչյուր հարցադրման հիմնավորված ու ամբողջական պատասխան և արտահայտի Ընկերության հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ.
- Ընկերության որոշման պատճառաբանությունը.
- Բողոք-պահանջի քննության համար Շահագրգիռ ստորաբաժանման անվանումնը և/կամ Շահագրգիռ աշխատակցի անուն, ազգանունը, պաշտոնը և կապի միջոցները (հեռախոս և էլեկտրոնային հասցե) .
- Տեղեկատվություն այն մասին, որ բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում Հաճախորդը կարող է դիմել Շահագրգիռ ստորաբաժանմանը/անձին.
- Տեղեկատվություն առ այն, որ բողոք-պահանջի 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 և պատասխանին կցվում է Վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը.
- Տեղեկատվություն այն մասին, թե բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում Հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Այն դեպքում, երբ Ընկերությունը պարտավորվել է բավարարել Հաճախորդի բողոք-պահանջը, բայց չի բավարարել այն, Հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջը ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ դատարան:

Մասնաճյուղի կողմից նախապատրաստված պատասխանի նախագծի, Հաճախորդի կողմից ներկայացված գրության և փաստաթղթերի, ինչպես նաև Շահագրգիռ աշխատակցի պարզաբանումների սքանավորված տարբերակները ուղարկվում են Ընկերության գլխամասային գրասենյակի Պատասխանատու աշխատակցին՝ դրանք Վարչության նախագահին ներկայացնելու նպատակով:

IV. Քայլ – Պատասխանի տրամադրում

Հիմք ընդունելով ներկայացված փաթեթը և սեփական դիրքորոշումը Վարչության նախագահը ձևավորում է բողոք-պահանջի պատասխանի վերջնական տարբերակը և ստորագրում է այն: Ստորագրված պատասխանը փոխանցվում է Պատասխանատու աշխատակցին՝ համապատասխան գրանցամատյանում գրառում կատարելու և Հաճախորդին փոխանցելու (ուղարկելու) նպատակով: Պատասխանը Հաճախորդին տրամադրվում է այն եղանակով, որով ստացվել է բողոք-պահանջը, եթե Հաճախորդի կողմից փոխանցման այլ եղանակ չի նշվել: Եթե բողոք-պահանջը ստացվել է մասնաճյուղի կողմից, ապա դրա պատասխանը նույնպես տրամադրվում է մասնաճյուղի միջոցով:

V. Քայլ – Ուղղիչ և կանխարգելիչ միջոցառումների ձեռնարկում

Բողոք-պահանջի պատասխանը ստորագրելուց հետո, Վարչության նախագահը առանձին կարգադրություն է տալիս բողոք-պահանջի պատասխանից առաջացած հետևանքները շտկելու կամ վնասը փոխհատուցելու և նման խնդիրները հետագայում բացառելուն նպատակաուղղված գործողություններ իրականացնելու վերաբերյալ: Դրա արդյունքներով շահագրգիռ աշխատակիցը կարող է ենթարկվել կարգապահական տույժի, նյութական պատասխանատվության կամ այլ պատասխանատվության:

VI. Քայլ – Բողոք-պահանջների մոնիթորինգ

Բողոք-պահանջ(ներ)ի առկայության դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը մինչև յուրաքանչյուր ամսվան հաջորդող ամսվա 10-ը ամփոփում և Վարչության նախագահին է ներկայացնում հաշվետու ամսվա ընթացքում Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների վերաբերյալ ամփոփ տեղեկանք: Իսկ բողոք-պահանջների քննման արդյունքում հանձնարարականներ ստացած Շահագրգիռ ստորաբաժանումներն ու աշխատակիցները Վարչություն են ներկայացնում հանձնարարականների կատարմանը վերաբերող հաշվետվություն:

Վարչությունը վերլուծում է ներկայացված տեղեկատվությունը՝ Հաճախորդների բողոք-պահանջների առաջացման պատճառներն ու հիմքերը բացահայտելու և դրանք վերացնելու գործընթացը վերահսկելու նպատակով:

Յուրաքանչյուր եռամսյակ, եռամսյակի հաջորդող առաջին ամսվա ընթաքում, Վարչությունը Ընկերության խորհրդին է ներկայացնում հաշվետու եռամսյակի ընթացքում

ստացված բողոք-պահանջներին և դրանց քննման ընթացքին վերաբերող ամփոփ հաշվետվություն: Խորհուրդը քննարկում է ներկայացված հաշվետվությունը և, անհրաժեշտության դեպքում, հանձնարարում է Ներքին աուդիտորին իրականացնել հետստուգում ու արդյունքները ներկայացնել Խորհրդին:

ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

Հավելված 1 - Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիր:
Հավելված 2- Ընկերության դեմ Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրություն:
Հավելված 3 - Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման դիմումի ձև:
Հավելված 4 - Բողոք-պահանջների գրանցման էլեկտրոնային գրանցամատյանի ձև:
Հավելված 5 - Բողոք-պահանջի ստացական: