


ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ
ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ



«ՖԱՍԹ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	PRC 64-05		
		Հաստատման ամսաթիվ 25/09/24	Խմբագրություն 2	էջ 2/12

ՆՊԱՏԱԿԸ

«Հաճախորդների բողոքների կառավարման ընթացակարգ»-ի (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) նպատակն է սահմանել «Ֆասթ Բանկ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) կողմից հաճախորդների բողոքների, բողոք-պահանջների, առաջարկների ընդունման, քննության, դրանց վերաբերյալ որոշումների կայացման և կառավարման, բողոք կամ բողոք-պահանջ ներկայացրած հաճախորդների հետ հարաբերությունների կանոնակարգման, ինչպես նաև բողոքների և բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկատվության հավաքագրման, գրանցման, հաշվառման, պահպանման, պարբերական վերլուծության գործընթացը:

ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ

Սույն ընթացակարգը կիրառվում է Բանկի բոլոր կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանումների կողմից:

ԱՌՆՉՎՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ


«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենք	
«Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ Կանոնակարգ 8/04» հաստատելու մասին ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 28.07.2009թ. թիվ 225-Ն որոշում	
«Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/07-ը հաստատելու մասին ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 23.11.2018թ. թիվ 200-Ն որոշում	
Ֆիզիկական անձ հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտ	eFO 64-05-01
Իրավաբանական անձ/անհատ ձեռնարկատեր հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտ	eFO 64-05-02
«Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ	eFO 64-05-03
Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացման ստացական	eFO 64-05-04
Բողոք-պահանջի պատասխանի ձև	eFO 64-05-05
Ստացված Բողոքների և Բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկատվական շտեմարան	eFO 64-05-06

ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Օրենք՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքը.

Ֆինանսական համակարգի հաշտարար՝ Օրենքով սահմանված լիազորություններն իրացնելու միջոցով հաճախորդների կողմից Բանկի դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ.

Հաճախորդ՝ ֆիզիկական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում՝ Բանկին պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած անձ, որը ներկայացրել է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների կամ ապահովման միջոցի հետ կապված պահանջ.

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	PRC 64-05		
		Հաստատման ամսաթիվ 25/09/24	Խմբագրություն 2	էջ 3/12

Բողոք-պահանջ՝ Հաճախորդի կողմից կամ նրա անունից հանդես եկող անձի, ինչպես նաև Հաճախորդի համաձայնությամբ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից Բանկին սույն ընթացակարգի դրույթների համաձայն **գրավոր** ներկայացված պահանջ, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցված ծառայությունների կամ ապահովման միջոցի հետ և պարունակում է գույքային, իսկ «Վարկային տեղեկատվության շրջանառության և վարկային բյուրոների գործունեության մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված վարկային տեղեկատվության վերաբերյալ կամ դրա հետ կապված պահանջների դեպքում՝ նաև ոչ գույքային բնույթի պահանջ:

Բողոք՝ Հաճախորդի կողմից սույն ընթացակարգով սահմանված միջոցներով Բանկին **գրավոր** (Messenger, Telegram, Viber, Whatsapp, LinkedIn և այլն) **կամ բանավոր՝** հեռախոսազանգի միջոցով ներկայացված դժգոհություն, որևէ իրավիճակի պարզաբանման կամ խախտված իրավունքների վերականգնման (պաշտպանության) պահանջ (որը չի պարունակում գույքային պահանջ) կամ Բանկի գործունեության վերաբերյալ դիտարկում, որը ենթադրում է Բանկի կողմից որևէ գործողության իրականացում և Հաճախորդին պատասխանի տրամադրում:

Պատասխանատու աշխատակից՝ մասնաճյուղերի կառավարիչներ, ովքեր պատասխանատու են մասնաճյուղերում հաճախորդների կողմից Բողոքների և Բողոք-պահանջների ընդունման, վերջիններիս անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար:

Պատասխանատու ստորաբաժանում՝ կառուցվածքային ստորաբաժանում, որը Բողոքները համակարգողի կողմից ստացված/մակագրված գրության հիման վրա սույն ընթացակարգով սահմանված կարգով և գործողությունների հաջորդականությամբ իրականացնում է Բողոքների և/կամ Բողոք-պահանջի ուսումնասիրության և պատասխանի կազմման գործընթացը:


Բողոքները համակարգող՝ Հաճախորդի փորձի կառավարման ծառայության ղեկավար, ով պատասխանատու է Բանկում Բողոքների և Բողոք-պահանջների հաշվառման, դրանց ուսումնասիրության, քննության և պատասխանների տրամադրման գործընթացի կառավարման, Ստացված Բողոքների և Բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկատվական շտեմարանը՝ [eFO 64-05-06](#), կենտրոնացված կարգով վարելու և ՀՀ կենտրոնական բանկի պահանջով դրանում սահմանված ժամկետում ՀՀ կենտրոնական բանկին էլեկտրոնային եղանակով տրամադրելու համար:

Սրացված Բողոքների և Բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկատվական շտեմարան (այսուհետք՝ Շտեմարան)՝ Բողոքները համակարգողի կողմից [eFO 64-05-06](#) փաստաթղթով սահմանված ձևաչափով վարվող շտեմարան, որտեղ մուտքագրվում են բոլոր Բողոքների և Բողոք-պահանջների վերաբերյալ ամբողջական տեղեկատվությունը՝ դրանց կառավարումը պատշաճ ապահովելու, Բողոքների և Բողոք-պահանջների պարբերական վերլուծությունների իրականացման, ինչպես նաև ՀՀ կենտրոնական բանկի պահանջով դրանում սահմանված ժամկետում ՀՀ կենտրոնական բանկին էլեկտրոնային եղանակով տրամադրելու նպատակով: Ընդ որում՝ շտեմարանը տեղադրվում է սերվերային տիրույթում, որին միանալու հնարավորություն է տրվում Պատասխանատու ստորաբաժանումներին և Համապատասխանության ծառայությանը:

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1. Բանկի հաճախորդների Բողոքների և Բողոք-պահանջների ընդունման, քննության, որոշումների կայացման և դրանց կառավարման գործընթացի կազմակերպման նպատակն է՝ նպաստել Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների որակի բարձրացմանը և Բանկի հաճախորդների իրավունքների պաշտպանությանը: Այդ նպատակով՝

1.1.1. Բանկի մասնաճյուղերում տեսանելի հատվածում և պաշտոնական կայքում (www.fastbank.am) հրապարակվում են հետևյալ փաստաթղթերը:

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	PRC 64-05		
		Հաստատման ամսաթիվ 25/09/24	Խմբագրություն 2	էջ 4/12

1) «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ [eFO 64-05-03](#),

2) հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացման հայտի ձևը՝ [eFO 64-05-01](#) կամ [eFO 64-05-02](#):

1.1.2. Բանկի մասնաճյուղերում աշխատանքային ժամերին Պատասխանատու աշխատակիցներն ընդունում են Բողոքները և Բողոք-պահանջները, պատասխանում Հաճախորդի հարցերին՝ կապված Բողոք-պահանջների և Բողոքների հետ:

1.1.3. Բանկի մասնաճյուղերում հրապարակվում է հայտարարություն այն մասին, թե Հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ սույն ընթացակարգին: Հաճախորդի ցանկությամբ տրամադրվում է սույն ընթացակարգի պատճենը:

1.1.4. Բանկն իր պաշտոնական կայքում (www.fastbank.am), գործունեության վայրում հրապարակում, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով Հաճախորդները կարող են դիմել Բանկին Բողոքների և Բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

1.2. Բանկի ցանկացած աշխատակից, ով ստացել է Հաճախորդի Բողոք և/կամ Բողոք-պահանջ, կամ ում Հաճախորդը հայտնել է Բողոք ներկայացնելու ցանկության մասին, ուղղորդում է հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե և այլն):

1.3. Այն դեպքում, երբ Բողոքի և/կամ Բողոք-պահանջի հետ կապված հարցերի պարզաբանումը ձայնագրվում է, Պատասխանատու աշխատակիցն այդ մասին նախապես պետք է տեղեկացնի Հաճախորդին:

ԳԼՈՒԽ 2. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄ ԵՎ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄ

2.1. Պատասխանատու աշխատակիցը Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին բանավոր տեղեկացնում է այն մասին, որ.

1) Հաճախորդը Բողոք-պահանջը կարող է ներկայացնել գրավոր՝ առձեռն, փոստով, կամ էլեկտրոնային փոստով Բանկի fastcare@fcc.am էլեկտրոնային հասցեին ուղարկելու միջոցով,

2) Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել սույն ընթացակարգի էլեկտրոնային օրինակը կամ պատճենը:


2.2. Պատասխանատու աշխատակիցը Բողոք-պահանջ ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին տրամադրում է՝

3) Բանկի կողմից լրացված «Ինչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ [eFO 64-05-03](#),

4) Հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը՝ [eFO 64-05-01](#) կամ [eFO 64-05-02](#):

2.3. Ըստ անհրաժեշտության՝ Պատասխանատու աշխատակիցն օգնում է Հաճախորդին լրացնել Հայտը՝ [eFO 64-05-01](#) կամ [eFO 64-05-02](#), ապա տրամադրում է Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացման ստացականը՝ [eFO 64-05-04](#)՝ երկու օրինակից (Ստացականների վրա նշելով հերթական Բողոք-պահանջի կոդը (համարը)), որից հետո Հաճախորդը Ստացականի մեկ օրինակի վրա նշում է «Ստացել եմ և ծանոթացել», ստորագրում է և վերադարձնում Պատասխանատու աշխատակցին, իսկ մյուս օրինակը պահում իր մոտ: Այն դեպքում, երբ Պատասխանատու աշխատակիցը տվյալ պահին մասնաճյուղի տարածքում չէ, ապա սույն, ինչպես նաև Ընթացակարգի 2.1, 2.2 և 2.4 կետում նշված գործողությունները պետք է իրականացնի մասնաճյուղի որևէ աշխատակից (ընդ որում՝ Հայտի ընդունման գործառույթը չի կարող իրականացվել այն աշխատակցի կողմից, ով անմիջականորեն ներգրավված է եղել տվյալ հաճախորդին ծառայությունների մատուցման գործում), որից հետո Հայտը տրամադրի կառավարչին:

2.4. Պատասխանատու աշխատակիցը Հաճախորդին տեղեկացնում է, որ Բողոք-պահանջի

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	PRC 64-05		
		Հաստատման ամսաթիվ 25/09/24	Խմբագրություն 2	էջ 5/12

ներկայացման հետ կապված տեղեկատվությունը հասանելի է նաև՝

- 1) Բանկի մասնաճյուղերում առկա հայտարարություններում,
- 2) պաշտոնական կայքի «Հաճախորդի իրավունքներ» բաժնում,
- 3) էլեկտրոնային փոստով կամ պաշտոնական կայքի Հետադարձ կապի միջոցով՝ պատասխան նամակում,
- 4) հեռախոսազանգի միջոցով:


2.5. Բանկի կողմից քննության են ընդունվում Հաճախորդների և նրանց անունից հանդես եկող անձանց կողմից, ինչպես նաև Հաճախորդի համաձայնությամբ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի միջոցով գրավոր՝ առձեռն տրամադրված, փոստով, էլեկտրոնային եղանակով (fastcare@fcc.am) ուղարկված Բողոք-պահանջի հայտերը (այսուհետ նաև՝ Հայտ) [eFO 64-05-01](#) կամ [eFO 64-05-02](#) տեսքով կամ ազատ ձևաչափով ներկայացված (անկախ այդ գրության անվանումից, լրացման ձևից) սույն ընթացակարգի 2.8 կետի պահանջներին բավարարող գրավոր Բողոք-պահանջ(ներ)ը:

2.6. Բողոք-պահանջն էլեկտրոնային հասցեով (fastcare@fcc.am) ստանալու դեպքում Բողոքները համակարգողը սույն ընթացակարգի 3.4 կետում նշված կարգով Բողոք-պահանջը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, էլեկտրոնային եղանակով Կոնտակտային կենտրոնի ղեկավարին և Հաճախորդների խմբի պատասխանատուին է ուղարկում Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական)՝ [eFO 64-05-04](#) (Ստացականների վրա նշելով հերթական Բողոք-պահանջի կոդը (համարը)), որում նշվում է Բողոք-պահանջը ստանալու ամսաթիվը, ինչպես նաև «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը՝ [eFO 64-05-03](#): Կոնտակտային կենտրոնի ղեկավարը կամ Հաճախորդների խմբի պատասխանատուն ստացականն ու ձևաթուղթը նույն օրը, նույն կապի միջոցով, որով ստացվել է Բողոք-պահանջը, ուղարկում է Հաճախորդի էլեկտրոնային հասցեին:

2.7. Բողոք-պահանջը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստանալու և պատասխանն էլեկտրոնային եղանակով ուղարկելու դեպքում, Բողոքները համակարգողը Բողոք-պահանջը ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը Հաճախորդի կողմից Բանկին տրամադրված կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի միջոցով ստացված Բողոք-պահանջում նշված Հաճախորդի էլեկտրոնային հասցեին է ուղարկում Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող գրություն (ստացական)՝ [eFO 64-05-04](#), որում նշվում է Բողոք-պահանջը ստանալու ամսաթիվը, հերթական Բողոք-պահանջի կոդը (համարը):

- 2.8. Բողոք-պահանջը պարտադիր պետք է ներառի՝
- 1) Հաճախորդի անունը, ազգանունը (անվանումը),
 - 2) Հաճախորդի բնակության/գտնվելու վայրի հասցեն և նրա հետադարձ կապի միջոցները (օրինակ՝ էլեկտրոնային փոստ, հեռախոսահամար),
 - 3) գույքային պահանջի չափը (առկայության դեպքում).
 - 4) Բողոք-պահանջի բովանդակությունը (հանգամանքները, որոնց վրա հիմնվում է պահանջը),
 - 5) Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ամսաթիվը, ամիսը և տարին.
 - 6) անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ հաճախորդի դեպքում՝ հարկային մարմնի կողմից տրված տեղեկանք Բանկին դիմելու պահին, Հայաստանի Հանրապետության հարկային օրենսգրքի համաձայն, իր՝ միկրոձեռնարկատիրության սուբյեկտ համարվելու վերաբերյալ.
 - 7) Հաճախորդի, իսկ իրավաբանական անձ հաճախորդի դեպքում՝ ընկերության անունից հանդես գալու լիազորություն ունեցող անձի ստորագրությունը,
 - 8) Հաճախորդը, իր հայեցողությամբ, կարող է տրամադրել նաև այլ լրացուցիչ տեղեկատվություն:

2.9. Բողոք-պահանջը Հաճախորդի ներկայացուցչի կողմից ներկայացվելու դեպքում պարտադիր

	ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	PRC 64-05		
		Հաստատման ամսաթիվ 25/09/24	Խմբագրություն 2	էջ 6/12

ներկայացվում են լիազորված անձի անձը հաստատող փաստաթուղթը և ՀՀ օրենսդրությամբ պատշաճ ընթացակարգով տրված լիազորագիրը, որոնց պատճենները կցվում են ներկայացված Հայտին:

2.10. Սույն ընթացակարգի 2.8 կետի կամ ՀՀ օրենսդրության պահանջներին չբավարարող Բողոքները չեն համարվում Բողոք-պահանջ և քննության են առնվում Բանկի կողմից սույն ընթացակարգի 4-րդ և 5-րդ գլուխներով նախատեսված ընթացակարգով, որի մասին Հաճախորդը տեղեկացվում է էլեկտրոնային կապի (էլեկտրոնային հասցե՝ fastcare@fcc.am, Messenger, Telegram, Viber, Whatsapp, Linkedin և այլն) հետադարձ նամակի կամ հեռախոսազանգի միջոցով:

2.11. Բանկում գործող համապատասխան ընթացակարգերով Հաճախորդի պատշաճ նույնակա-նացման անհնարինության դեպքում Հաճախորդի կողմից ներկայացված Բողոք-պահանջը ընդունվում է ի գիտություն և կարող է չքննվել Բանկի կողմից:

2.12. Բանկի կողմից քննության է առնվում Հաճախորդի կողմից ներկայացված Բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է **մեկ** տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ Հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

2.13. Հաճախորդն իրավունք ունի դիմելու Բանկին՝ անկախ այն հանգամանքից, թե նման իրավունք Հաճախորդի և Բանկի միջև կնքված պայմանագրով նախատեսված է, թե ոչ: Բանկին դիմելու Հաճախորդի իրավունքը սահմանափակող համաձայնությունը կամ պայմանն առ ոչինչ է:

ԳԼՈՒԽ 3. ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄ

3.1. Բանկի մասնաճյուղերում Պատասխանատու աշխատակիցը Հայտը ստանալուց հետո հնարավորին սեղմ ժամկետում (առավելագույնը **մեկ** աշխատանքային օրվա ընթացքում) այն լուսապատճենում է և «Doc Flow» ծրագրի Բողոքների կառավարման հոսքագծով ուղարկում Բողոքները համակարգողին: Ընդ որում, բացի Բողոքները համակարգողից, ծրագիրն ավտոմատ եղանակով էլեկտրոնային ծանուցում/տեղեկացում է ուղարկում նաև Ռեգիոնալ մենեջերին, ինչպես նաև Հայտը միաժամանակ մուտքագրվում է Աշխատակազմի մտից մատյանում՝ որպես ի գիտություն:


3.2. Մասնաճյուղերում Պատասխանատու աշխատակիցը Հայտի հետ միասին ուղարկում է նաև Ստացականի, Հայտը ներկայացնողի անձը հաստատող փաստաթղթ(եր)ի, Հաճախորդի հետ կնքված պայմանագր(եր)ի (եթե Բողոք-պահանջը ներկայացված է նույն մասնաճյուղում, որտեղ կնքվել է պայմանագիրը) և առկայության դեպքում նաև ներկայացված այլ փաստաթղթերի լուսապատճենները:

3.3. Հայտը ստանալիս կամ այդ Հայտի քննության ընթացքում Բողոքները համակարգողը Հաճախորդից չի պահանջում այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք՝

- 1) անհրաժեշտ չեն Հայտը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ Հաճախորդին նույնականացնելու համար,
- 2) հասանելի են Բանկին Հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և Հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել:

3.4. Էլեկտրոնային եղանակով fastcare@fcc.am հասցեին ներկայացված Բողոք-պահանջները Բանկի կոնտակտային կենտրոնի աշխատակիցների կողմից ոչ ուշ, քան ստացման օրը (իսկ ժամը 18:00-ից հետո ստացված Հայտերի դեպքում՝ հաջորդ աշխատանքային օրը մինչև ժամը 12:00-ն) մուտքագրվում են «Doc Flow» ծրագիր և Բողոքների կառավարման հոսքագծով ուղարկվում Բողոքները համակարգողին՝ ի կատարումն: Միաժամանակ ծրագիրն ավտոմատ եղանակով էլեկտրոնային ծանուցում/տեղեկացում է ուղարկում Կոնտակտային կենտրոնի ղեկավարին, իսկ Հայտը մուտքագրվում է Աշխատակազմի մտից մատյանում՝ որպես ի գիտություն:

3.5. Փոստով ներկայացված Հայտը Բանկի գլխամասային գրասենյակում Աշխատակազմի կողմից գրանցվում է «Doc Flow» ծրագիր և նույն օրվա ընթացքում (իսկ ժամը 18:00-ից հետո ստացված Հայտերի դեպքում՝ հաջորդ աշխատանքային օրը մինչև ժամը 12:00-ն) Բողոքների կառավարման հոսքագծով ուղարկվում Բողոքները համակարգողին՝ ի կատարումն: Ընդ որում, բացի Բողոքները համակարգողից, ծրագիրն ավտոմատ եղանակով էլեկտրոնային ծանուցում/տեղեկացում է ուղարկում

	ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	PRC 64-05		
		Հաստատման ամսաթիվ 25/09/24	Խմբագրություն 2	էջ 7/12

նաև Ռեգիոնալ մենեջերին և Աշխատակազմի ղեկավարին:

3.6. Բողոքները համակարգողը ստանալով Հայտը, ուսումնասիրում է այն, անմիջապես հաշվառում Շտեմարանում՝ [eFO 64-05-06](#) և, կախված բովանդակությունից, «Doc Flow» ծրագրի Բողոքների կառավարման հոսքագծով այն նույն օրվա ընթացքում ուղարկում է Պատասխանատու ստորաբաժանմանը՝ ուսումնասիրության և պատասխանի նախագծի (այսուհետ նաև՝ Պատասխան) պատրաստման համար:

3.7. Պատասխանատու ստորաբաժանումը ստացած փաստաթղթերի և տեղեկատվության հիման վրա կազմակերպում է Բողոք-պահանջի քննության և պատասխանի կազմման գործընթացը հետևյալ կարգով.

1) ուսումնասիրում է Հայտը՝ ըստ անհրաժեշտության ներգրավելով նաև Բանկի այլ ստորաբաժանումների, որոնք պարտավոր են տրամադրել իր կողմից հարցվող տեղեկատվությունն ոչ ուշ, քան հարցումը ստանալուց **երեք** աշխատանքային օրվա ընթացքում),

2) մշակում է Բողոք-պահանջի պատասխանի նախագիծը՝ [eFO 64-05-05](#), դրանում պարտադիր ներառելով ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված տեղեկատվությունը և Պատասխանի բովանդակությունը պարտադիր կարգով համաձայնեցնում Իրավաբանական դեպարտամենտի և Բողոքները համակարգողի հետ,

3) Պատասխանի վերջնական նախագիծն էլեկտրոնային եղանակով ուղարկում է Բողոքները համակարգողին, որն էլ Աշխատակազմի հետ միասին ապահովում է Գործադիր տնօրեն-Տնօրինության նախագահի կամ համապատասխան լիազորություն ունեցող անձի ստորագրությունը և «Doc Flow» ծրագրով ելքագրումը: Ընդ որում՝ ելքագրումը պետք է կազմակերպվի Պատասխանը ստանալու օրվա ընթացքում (իսկ ժամը 18:00-ից հետո ստացված պատասխանների դեպքում՝ հաջորդ աշխատանքային օրը մինչև ժամը 12:00-ն):

3.8. Բողոք-պահանջների պատասխանի ժամկետի պահպանման նկատմամբ իրականացվում է հսկողություն Բողոքները համակարգողի և Աշխատակազմի կողմից:


3.9. Հաստատված Պատասխանը Հաճախորդին առձեռն տրամադրելու դեպքում Գլխամասային գրասենյակի դեպքում՝ Աշխատակազմի աշխատակիցը նախապես պատճենում է Պատասխանը և տրամադրում Հաճախորդին՝ ստորագրման համար: Մասնաճյուղերի դեպքում Աշխատակազմն ապահովում է հնարավորին սեղմ ժամկետում, բայց ոչ ավելի, քան ինն աշխատանքային օրվա ընթացքում Պատասխանը համապատասխան մասնաճյուղ առաքումը, իսկ Պատասխանատու աշխատակիցն ապահովում է Պատասխանը Հաճախորդին տրամադրումը:

3.10. Հաճախորդը պատճենի վրա նշում է «Ստացա բնօրինակը», անուն-ազգանունը, ստացման ամսաթիվը և ստորագրում է:

3.11. Հաճախորդի կողմից Ընթացակարգի 3.10 կետով սահմանված նշումները կատարելուց հետո Գլխամասային գրասենյակի դեպքում՝ Աշխատակազմի աշխատակիցը նշումով փաստաթուղթը նույն օրվա ընթացքում տրամադրում է Բողոքները համակարգողին, որն էլ այն պահում է Բողոք-պահանջների համար նախատեսված թղթապանակում: Մասնաճյուղերի դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը նշումով փաստաթուղթը ստանալուց հետո նույն օրվա ընթացքում լուսապատճենում է և ուղարկում Բողոքները համակարգողին, իսկ բնօրինակը պահում մասնաճյուղում՝ Բողոք-պահանջների համար նախատեսված թղթապանակում:

3.12. Հաստատված Պատասխանը Հաճախորդին փոստով տրամադրելու դեպքում Բողոքները համակարգողը նախապես լուսապատճենում և պահում է Բողոք-պահանջների համար նախատեսված թղթապանակում, որից հետո Պատասխանը տրամադրում է Աշխատակազմ Հաճախորդի կողմից նշված հասցեով՝ որպես պատվիրված նամակ հետադարձ ծանուցմամբ ուղարկելու համար: Աշխատակազմը ստացված Պատասխանը պարտավոր է ուղարկել Հաճախորդին Պատասխանի ստացման օրը, իսկ Օրենքով նախատեսված ժամկետները սպառված չլինելու դեպքում՝ առավելագույնը **մեկ** աշխատանքային օրվա ընթացքում:

3.13. Պատասխանն fastcare@fcc.am էլեկտրոնային հասցեով ուղարկելու դեպքում, Բողոքները

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	PRC 64-05		
		Հաստատման ամսաթիվ 25/09/24	Խմբագրություն 2	էջ 8/12

համակարգողը Գործադիր տնօրեն-Տնօրինության նախագահի կամ համապատասխան լիազորություն ունեցող անձի կողմից ստորագրված և Աշխատակազմի կողմից ելքագրված գրությունը լուսապատճենում է և անմիջապես էլեկտրոնային եղանակով ուղարկում Կոնտակտային կենտրոնի ղեկավարին և Հաճախորդների խմբի պատասխանատուին: Կոնտակտային կենտրոնի ղեկավարը կամ Հաճախորդների խմբի պատասխանատուն Պատասխանը նույն օրն ուղարկում է Հաճախորդի էլեկտրոնային հասցեին: Ընդ որում, եթե Հաճախորդի Բողոք-պահանջը ստացվել է Բանկի ծրագրային համակարգում նրա համար չգրանցված էլեկտրոնային հասցեից, Բողոքները համակարգողը կապ է հաստատում Հաճախորդի հետ, ճշտում, թե Հաճախորդը որ էլեկտրոնային հասցեին է ցանկանում ստանալ Պատասխանը, որից հետո Պատասխանն ուղարկվում է Հաճախորդի կողմից հիշատակված էլեկտրոնային հասցեին:

3.14. Պատասխանն Ընթացակարգի 3.13 կետում նշված եղանակով ուղարկելիս, տեխնիկական հնարավորության առկայության դեպքում, դրվում են Պատասխանի ստացումը հավաստող կարգավորումները (delivery and read receipt) և ստացումը հավաստող նամակը ստանալու դեպքում Բողոքները համակարգողը սքրինշոթ (screenshot) է կատարում և այն, պատասխան նամակի լուսապատճենի հետ միասին, պահում Բողոք-պահանջների համար նախատեսված թղթապանակում:

3.15. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը տրամադրում է, իսկ եթե Բողոք-պահանջը ներկայացվել է էլեկտրոնային փոստով, ապա գրավոր պատասխանին կից ուղարկում է Բանկի կողմից լրացված «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» [eFO 64-05-03](#), ձևաթուղթը:

3.16. Ներկայացված Բողոք-պահանջի պատասխանը Բանկը Հաճախորդին է տրամադրում վերջինիս կողմից նշված հաղորդակցման միջոցով Հայտի ստացմանը հաջորդող **տասն** աշխատանքային օրվա ընթացքում:

3.17. Բողոք-պահանջների պատասխանների առաքման պատասխանատվությունը կրում է Աշխատակազմը:

3.18. Բողոք-պահանջի քննության և Պատասխանի տրամադրման գործընթացում ներգրավված բոլոր աշխատակիցները պարտավոր են հետևել սույն ընթացակարգով սահմանված ժամկետներին:


ԳԼՈՒԽ 4. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄ ԵՎ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄ

4.1. Հաճախորդներն իրենց գույքային պահանջ չպարունակող Բողոքները կարող են ներկայացնել՝

- 1) **առձեռն՝** հանձնելով այն համապատասխան Պատասխանատու աշխատակցին,
- 2) մասնաճյուղերում առկա տեղեկատվական կիոսկի միջոցով,
- 3) **փոստային ծառայության միջոցով՝** նամակ ուղարկելով Բանկի գլխամասային գրասենյակ,
- 4) **էլեկտրոնային կապի ցանկացած եղանակով՝** էլ. փոստով (fastcare@fcc.am) Բանկի կայքի (www.fasbank.am) Բողոքի ներկայացման հայտի միջոցով, Messenger, Telegram, Viber, Whatsapp, LinkedIn և այլն,
- 5) **հեռախոսազանգի միջոցով՝** զանգահարելով (+37410) 510 000 շուրջօրյա գործող հեռախոսահամարով, ընդ որում՝ հեռախոսազանգը ձայնագրվելու դեպքում Հաճախորդը մինչ հեռախոսագրույցը տեղեկացվում է այդ մասին:

ԳԼՈՒԽ 5. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄ

5.1. Սույն ընթացակարգի 4.1 կետով սահմանված ուղիներով Բողոքների ստացման դեպքում, Բողոքը ստացող աշխատակիցը Բողոքը ստանալուց հետո հնարավորին սեղմ ժամկետում (առավելագույնը **մեկ** աշխատանքային օրվա ընթացքում) այն մուտքագրում է «Doc Flow» ծրագիր և Բողոքների կառավարման հոսքագծով ուղարկում Բողոքները համակարգողին: Ընդ որում, բացի Բողոքները համակարգողից, ծրագիրն ավտոմատ եղանակով էլեկտրոնային ծանուցում/տեղեկացում է ուղարկում

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	PRC 64-05		
		Հաստատման ամսաթիվ 25/09/24	Խմբագրություն 2	էջ 9/12

նաև Ռեգիոնալ մենեջերին և Աշխատակազմի ղեկավարին: Տվյալ դեպքում Հաճախորդին չի տրամադրվում/ուղարկվում Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացման ստացական՝ [eFO 64-05-04](#): Բողոքի մուտքագրումը, մակագրումը և քննությունն իրականացվում է ընթացակարգի 3-րդ գլխով սահմանված գործընթացի համաձայն: Հաճախորդին Բողոքի պատասխանի տրամադրումն իրականացվում է Բողոքները համակարգողի կողմից՝ Հաճախորդի կողմից տրամադրված կոնտակտային տվյալների օգտագործմամբ:

5.2. Կոնտակտային կենտրոնի աշխատակիցների կողմից Բողոքները Բանկի էլեկտրոնային պաշտոնական հաղորդակցության համակարգերի միջոցով (Messenger, Telegram, Viber, Whatsapp, LinkedIn և այլն) ստանալուց հետո մուտքագրվում են «Doc Flow» ծրագիր և Բողոքների կառավարման հոսքագծով ուղարկվում Բողոքները համակարգողին՝ ի կատարում: Ընդ որում, բացի Բողոքները համակարգողից, ծրագիրն ավտոմատ եղանակով էլեկտրոնային ծանուցում/տեղեկացում է ուղարկում նաև Կոնտակտային կենտրոնի ղեկավարին և Ռեգիոնալ մենեջերին: Գրությունը ստանալուց հետո Բողոքները համակարգողն այն անմիջապես հաշվառում է Շտեմարանում [eFO 64-05-06](#), այնուհետև իրականացնում նույն գործողություններն, ինչ Բողոք-պահանջների դեպքում և Բողոքի պատասխանը **տասն** աշխատանքային օրվա ընթացքում իր էլեկտրոնային փոստի հասցեից ուղարկում է Կոնտակտային կենտրոնի ղեկավարին և Հաճախորդների խմբի պատասխանատուին: Կոնտակտային կենտրոնի ղեկավարը կամ Հաճախորդների խմբի պատասխանատուն նույն օրը, նույն կապի միջոցով, որով ստացվել է Բողոքը, Բողոքի պատասխանն ուղարկում է Հաճախորդին:

5.3. Բողոքների Պատասխանի տրամադրման ժամկետների պատասխանատուն համարվում է Բողոքները համակարգողը:

5.4. Բողոքի քննության և Պատասխանի տրամադրման գործընթացում ներգրավված բոլոր աշխատակիցները պարտավոր են հետևել սույն ընթացակարգով սահմանված ժամկետներին և պահանջներին:


ԳԼՈՒԽ 6. ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԱԾ ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻ ՏՐԱՄԱԴՐՈՒՄ

6.1. Բանկը Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ համագործակցության շրջանակում հրաժարվել է գործարքի գումարը **100 000 ՀՀ դրամը** չգերազանցող պահանջներով Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումները վիճարկելու իրավունքից:

6.2. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ներկայացված գրությունը և դիմում-պահանջը ստանալուց հետո **14** աշխատանքային օրվա ընթացքում, Իրավաբանական դեպարտամենտը Բանկի անունից Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին է ներկայացնում դրա վերաբերյալ գրավոր բացատրություններ, պարզաբանումներ և/կամ առարկություններ, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթեր և տեղեկություններ:

6.3. Բանկը համագործակցում է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ՝ վերջինիս պահանջով օրենքով սահմանված ժամկետում, իսկ նման ժամկետ սահմանված չլինելու դեպքում՝ ողջամիտ ժամկետում ներկայացնելով փաստաթղթեր, տալով բացատրություններ ու պարզաբանումներ, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին տրամադրելով պահանջի հետ առնչվող առկա նյութերը, եթե անգամ դրանք պարունակում են բանկային, ապահովագրական կամ առևտրային գաղտնիք:

6.4. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ներկայացված դիմում-պահանջների քննության, Պատասխանի պատրաստման, Բողոքները համակարգողին տրամադրման գործընթացներն իրականացվում են Բանկի իրավաբանական դեպարտամենտի կողմից՝ ուղղորդվելով սույն ընթացակարգով սահմանված գործողությունների հաջորդականությամբ, ինչպես նաև «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով:

	ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	PRC 64-05		
		Հաստատման ամսաթիվ 25/09/24	Խմբագրություն 2	էջ 10/12

ԳԼՈՒԽ 7. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՊԱՀՊԱՆՈՒՄ

7.1. Բանկի մասնաճյուղերում առձեռն ներկայացված Բողոք-պահանջների/Բողոքների և դրանց Ստացականների բնօրինակները պահվում են մասնաճյուղերում՝ Բողոք-պահանջների համար նախատեսված թղթապանակում՝ **հինգ** տարի ժամկետով, իսկ փոստով կամ էլեկտրոնային կապի ցանկացած եղանակով ներկայացված Բողոք-պահանջները/Բողոքները և դրանց Ստացականները՝ Բողոքները համակարգողի մոտ՝ ևս **հինգ** տարի ժամկետով:

7.2. Բողոք-պահանջների վերլուծությունների և/կամ հաշվետվությունների կազմման նպատակով առկա տեղեկատվությունը պահպանվում է Շտեմարանում՝ [eFO 64-05-06](#): Շտեմարանը Բողոքները համակարգողի կողմից վարվում է Բողոք-պահանջների քննության ընդունման պահից մինչև Պատասխանի տրամադրման պահը դրանով պահանջվող տեղեկատվությունը գրանցելու միջոցով: Ընդ որում՝ Շտեմարանում՝ [eFO 64-05-06](#)՝ հաշվառումն իրականացվում է առնվազն ՀՀ կենտրոնական բանկի Կանոնակարգ 8/07-ով սահմանված լրացման կանոններին համապատասխան:

7.3. Բողոքները համակարգողը տվյալ Բողոքի/Բողոք-պահանջի վերաբերյալ ողջ տեղեկատվությունը Շտեմարանում լրացնում է այն ստանալուց **տասն** աշխատանքային օրվա ընթացքում, ինչպես նաև յուրաքանչյուր Հաճախորդի մասով ստեղծում է առանձին էլեկտրոնային թղթապանակ, որում պահպանվում են տվյալ Բողոքի/Բողոք-պահանջի վերաբերյալ բոլոր փաստաթղթերի էլեկտրոնային օրինակները/լուսապատճենները:

7.4. Յուրաքանչյուր տարին ավարտելուց հետո հաջորդող տարվա համար ստեղծվում է նոր Շտեմարան՝ [eFO 64-05-06](#):

7.5. Բողոքները համակարգողն ապահովում է, որպեսզի Շտեմարանում և իր կողմից ստեղծված էլեկտրոնային թղթապանակներում պահպանվեն առնվազն **հինգ** տարի վաղեմություն ունեցող Բողոքների/Բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկատվությունները:

ԳԼՈՒԽ 8. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՊԱՐԲԵՐԱԿԱՆ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՀԱՇՎԵՏՎՈՂԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ


8.1. Բողոքները համակարգողի կողմից իրականացվում է ստացված Բողոքների/Բողոք-պահանջների առնվազն եռամսյակային վերլուծություն՝ դրանց կառավարման արդյունավետությունը գնահատելու և Բանկի գործընթացների բարելավման համար դրանցից բխող առաջարկությունների ձևավորման նպատակով: Վերլուծության արդյունքները ներկայացվում են Բանկի տնօրինության և խորհրդի դիտարկմանը՝ հաշվետվությունների տեսքով Բանկի ներքին հաշվետվողականության տրամադրման կարգը սահմանող ներքին իրավական ակտերի պահանջների համաձայն:

8.2. Բանկի Համապատասխանության ծառայության կողմից իրականացվում է ստացված Բողոքների/Բողոք-պահանջների մշտադիտարկում՝ դրանցում առկա Համապատասխանության ռիսկերը բացահայտելու և Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված կարգով կառավարելու նպատակով:

ԳԼՈՒԽ 9. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ

9.1. Գործընթացում ներգրավված յուրաքանչյուր աշխատակից անձնական պատասխանատվություն է կրում սույն ընթացակարգի գործողությունների պահպանման և կատարման համար:

9.2. Եթե գործընթացում ներգրավված աշխատակիցների կողմից թույլ են տրվել սույն ընթացակարգի դրույթների խախտումներ, ապա Գործադիր տնօրեն-Տնօրինության նախագահի որոշմամբ կարող են կիրառվել ՀՀ օրենսդրությամբ և Բանկի ներքին իրավական ակտերով նախատեսված պատասխանատվության միջոցներ:

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	PRC 64-05		
		Հաստատման ամսաթիվ 25/09/24	Խմբագրություն 2	էջ 11/12


ԳԼՈՒԽ 10. ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

10.1. ՀՀ կենտրոնական բանկի գրավոր կամ բանավոր պահանջով Բողոքները համակարգողը ներկայացնում է Շտեմարանով՝ [eFO 64-05-06](#), սահմանված ձևաչափով տեղեկատվությունը:

10.2. Սույն ընթացակարգի տիրապետող է հանդիսանում Հաճախորդի փորձի կառավարման ծառայությունը:

10.3. Սույն ընթացակարգն ուժի մեջ է մտնում 2024 թվականի հոկտեմբերի 8-ից:

10.4. Սույն ընթացակարգն ուժի մեջ մտնելու օրվանից ուժը կորցրած է ճանաչվում Խորհրդի 2024 թվականի մարտի 26-ի թիվ DEC 11-08 արձանագրությամբ հաստատված «Հաճախորդների բողոքների կառավարման ընթացակարգ»-ը՝ [PRC 64-05#1](#):

	ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	PRC 64-05		
		Հաստատման ամսաթիվ 25/09/24	Խմբագրություն 2	էջ 12/12

ՆԵՐԿԱՅԱՑՐԵՑ	ՀԱՍՏԱՏԵՑ
Գործադիր տնօրեն-Տնօրինության նախագահ Գարեգին Դարբինյան	Խորհրդի նախագահ 25.09.2024թ. Վահե Բաղայան

ՏԻՐԱՊԵՏՈՂ
Հաճախորդի փորձի կառավարման ծառայության ղեկավար Էլեն Խաչատրյան