

## ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ КЛИЕНТОВ И ОТВЕТА НА НИХ

### Определения и понятия

---

- 1) **Служба ЗКО:** Служба заверения качества обслуживания;
- 2) **Клиент:** юридическое или физическое лицо или частный предприниматель, пользующийся или интересующийся услугами Банка, или лицо, которому Банк предлагает или намеревается предоставлять услуги, а также уполномоченное лицо, выступающее от имени клиента;
- 3) **Апеллянт:** юридическое или физическое лицо или частный предприниматель, выражающий жалобу, недовольство или озабоченность в связи с экологическими или социальными аспектами деятельности организаций и/или проектов, финансируемых Банком;
- 4) **Место деятельности:** головной офис и филиалы Банка. Если Банк предоставляет Клиенту услуги через третье лицо (посредника), Местом деятельности считается также головной офис или филиал или прочее помещение посредника (далее – «Офис»), где осуществляется предоставление услуги или подается жалоба;
- 5) **Ответственный сотрудник:** сотрудник, ответственный за принятие Жалобы/Претензии в Месте деятельности Банка и/или предоставление необходимой информации Клиенту/Апеллянту. При этом:
  - 5.1. **В Месте деятельности ответственными сотрудниками являются:**
    - 5.1.1. Руководитель Офиса, управляющий филиалом или его врио, руководитель Операционного отдела, руководитель Отдела обслуживания клиентов или заменяющий их сотрудник;
  - 5.2. **В головном офисе:**
    - 5.2.1. Сотрудники службы ЗКО;
    - 5.2.2. В случае отсутствия сотрудников отдела ЗКО: руководители Управления премиум банкинга или Службы обслуживания корпоративных клиентов или заменяющие их сотрудники;
- 6) **Уполномоченное лицо:** Ответственный сотрудник (ответственные сотрудники), назначенный Директором розничного банкинга и/или Директором корпоративного и инвестиционного банкинга с целью исполнения полномочий, предусмотренных данной Процедурой;
- 7) **Инцидент:** ситуация или случай, возникший в процессе предоставления услуг или обслуживания клиентов при участии Клиента/Апеллянта или имеющий отношение к Клиенту/Апеллянту, который привел или может привести к недовольству Клиента/Апеллянта;
- 8) **Жалоба:** обоснованная или необоснованная жалоба Клиента/Апеллянта Банку, устная или письменная, в связи с предоставляемыми Банком услугами или продуктами, а

также жалоба/недовольство в связи с экологическими и социальными аспектами деятельности организаций и/или проектов, финансируемых Банком, в том числе принадлежащим Банком имуществом, по части которого Клиент/Апеллянт очевидно или неочевидно ожидает получить ответ или решение;

- 9) **Претензия:** письменная жалоба Клиента Банку в связи с нарушением обязательств Банком при предоставлении услуг. Как правило, претензия содержит имущественное требование;
- 10) **Отзыв:** комментарии, предложения, благодарность Клиента/Апеллянта в связи с деятельностью Банка. Как правило, Клиент/Апеллянт предоставляет отзыв в письменной форме, не ожидая письменного ответа;
- 11) **Ящик для приема жалоб и отзывов (далее «Ящик»):** специальный ящик, предназначенный для сбора жалоб, претензий и отзывов Клиентов/Апеллянтов в Месте деятельности Банка.

## **1. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБ/ПРЕТЕНЗИЙ КЛИЕНТОМ/АПЕЛЛЯНТОМ**

- 1.1. Любые Жалобы/Претензии, отзывы, выражения недовольства/озабоченности принимаются независимо от формы, названия и метода представления, одним из нижеперечисленных способов:
  - 1.1.1. В Месте деятельности Банка, посредством письменного заявления или заполнения «Формы Жалобы/Претензии Клиента, оспаривания операций по платежной карте, представления отзыва или предложения».
  - 1.1.2. Посредством электронной почты, отправив письмо на эл. адрес [crm@ameriabank.am](mailto:crm@ameriabank.am), [office@ameriabank.am](mailto:office@ameriabank.am), [info@ameriabank.am](mailto:info@ameriabank.am), или посредством любого дистанционного канала коммуникации, включая соц. сети и СМИ;
  - 1.1.3. По почте, на адрес головного офиса или любого филиала Банка;
  - 1.1.4. Через третьих лиц, которые находятся или ранее находились в партнерских и/или иных договорных отношениях с Банком;
  - 1.1.5. Через любого сотрудника Банка, телефонный звонок или Контактный центр.
- 1.2. В случае если письмо, адресованное Банку, содержит все нижеперечисленные сведения, оно считается Претензией:
  - 1.2.1. Имя и фамилию Клиента
  - 1.2.2. Контактные данные (место жительства и номер телефона)
  - 1.2.3. Размер имущественного требования
  - 1.2.4. Изложение сути Претензии
  - 1.2.5. Подпись (за исключением жалоб, представленных в электронной форме)
- 1.3. В случае жалоб в связи с экологическими и социальными вопросами, Жалоба должна содержать как минимум следующее:

- 1.3.1. Имя и фамилию Клиента/Апеллянта
  - 1.3.2. Контактные данные (место жительства и номер телефона)
  - 1.3.3. Название организации и/или проекта, с которым связана жалоба
  - 1.3.4. Изложение сути жалобы
  - 1.3.5. Подтверждающие документы или любую другую информацию, связанную с жалобой (при наличии)
  - 1.3.6. Дату инцидента или действия, послужившего основанием для возникновения жалобы
  - 1.3.7. Ожидаемое решение, при наличии
- 1.4. При получении или в процессе рассмотрения Жалобы/Претензии Банк может потребовать у Клиента/Апеллянта дополнительные документы. При этом, Банк не может требовать у Клиента/Апеллянта документы, которые:
- 1.4.1. Не являются обязательными для обоснования Жалобы/Претензии или обстоятельств, лежащих в ее основе, или для идентификации личности Клиента/Апеллянта;
  - 1.4.2. Стали доступными Банку в ходе предоставления услуг данному Клиенту, при условии, что в данных документах и информации не было никаких изменений, о чем Клиент дает письменное заверение.
- 1.5. Ответ на письменные или устные жалобы или письменные претензии Клиента/Апеллянта должен быть предоставлен не позднее, чем в течение 10 рабочих дней с момента получения Жалобы/Претензии, за исключением:
- 1.5.1. Заявлений на возврат сумм (чарджбек) по операциям с международными платежными картами, в случае которых ответ предоставляется в течение до 60 (шестьдесят) календарных дней;
  - 1.5.2. Жалоб в связи с экологическими и социальными вопросами, в случае которых ответ предоставляется в течение 21 (двадцать один) рабочего дня.
- 1.6. В зависимости от сути проблемы, окончательный ответ на Жалобу/Претензию может быть предоставлен с отклонением от указанных сроков, о чем ответственный сотрудник службы ЗКО обязан письменно сообщить клиенту не позднее дня истечения срока, указанного в пункте 1.5.
- 1.7. Клиенты/Апеллянты могут представить отзыв по «Форме жалобы/претензии Клиента, оспаривания операций по платежной карте, представления отзыва или предложения» или составив заявление предварительно.

## **2. ОТВЕТ НА ЖАЛОБЫ**

Клиент заранее указывает предпочтительный способ получения ответа в «Форме жалобы/претензии Клиента, оспаривания операций по платежной карте, представления отзыва или предложения»:

- 2.2.1. По электронной почте: в данном случае ответ отправляет сотрудник службы ЗКО или Контактный центр;
  - 2.2.2. Лично в руки на территории одного из филиалов или головного офиса Банка по желанию Клиента. Ответное письмо вручается Клиенту/Апеллянту вместе с копией ответа, на которой получатель должен указать «Получил оригинал» и дату получения.
  - 2.2.3. По почте: не позднее, чем в течение 1 (одного) рабочего дня после подписания ответа, Отделом управления документооборотом организовывается почтовая доставка письма по адресу, указанному Клиентом/Апеллянтом или имеющемуся в базе данных Банка.
- 2.3. В случае, если Клиент/Апеллянт представляет свою Жалобу/Претензию не по «Форме Жалобы/Претензии Клиента, оспаривания операций по платежной карте, представления отзыва или предложения», действующей в Банке, а в виде заявления, изложенного в свободной форме:
- 2.3.1. оригинал ответного письма предоставляется или отправляется способом и по адресу, указанному в заявлении Клиента/Апеллянта /в случае наличия подобной записи/;
  - 2.3.2. если предпочтительный способ получения ответа или адрес не указаны в заявлении Клиента/Апеллянта, то ответное письмо предоставляется Клиенту/Апеллянту способом уведомления, указанным во время записанного телефонного разговора с Клиентом/Апеллянтом;
  - 2.3.3. В случае, если не удастся связаться с Клиентом/Апеллянтом, Банк вправе отправить ответное письмо Клиенту/Апеллянту на электронный или почтовый адрес, имеющийся в базе данных Банка.
- 2.4. Отправление ответного письма Банка Клиенту/Апеллянту любым из способов, перечисленных в пункте 2.2, считается надлежащим уведомлением.
- 2.5. Ответное письмо на Жалобу/Претензию должно содержать, по меньшей мере, следующую информацию:
- 2.5.1. Четкую позицию Банка: отклонить, удовлетворить Жалобу/Претензию частично или удовлетворить полностью:
    - 2.5.1.1. В случае если Банк принял решение отклонить или удовлетворить Жалобу/Претензию Клиента/Апеллянта частично, вместе с ответным письмом сотрудник службы ЗКО представляет Клиенту/Апеллянту объяснительную форму «Что делать, если у вас есть жалоба» предпочтительным для Клиента/Апеллянта способом;
  - 2.5.2. Обоснование решения Банка;
  - 2.5.3. Контактные данные отдела или лица, ответственного за рассмотрение Жалобы/Претензии (наименование отдела/имя, фамилию и должность ответственного лица; номер телефона, адрес эл. почты и пр.);

- 2.5.4. Информацию о том, что при наличии вопросов касательно исхода рассмотрения Жалобы Клиент может обратиться в Службу заверения качества обслуживания;
  - 2.5.5. Информацию о том, что в случае, если Клиент не удовлетворен письменным ответом на Жалобу/Претензию, для защиты своих прав Клиент может обратиться в суд, или в офис примирителя финансовой системы, или в ЦБ РА, или в арбитражный суд, если имеется арбитражное соглашение.
  - 2.5.6. Информацию о сроках, в течение которых Клиент имеет право обратиться к примирителю финансовой системы, если остался недоволен письменным ответом на Жалобу/Претензию.
- 2.6. В случае Жалоб, не требующих письменного ответа, сотрудник Службы ЗКО сообщает Клиенту/Апеллянту о позиции Банка по телефону (причем, звонок записывается) или пригласив Клиента/Апеллянта на Место деятельности Банка в течение срока/сроков/, определенного/определенных/ пунктом 1.5.
- 2.6.1. Если Клиент/Апеллянт удовлетворен полученным ответом, процесс считается завершенным.
  - 2.6.2. Если Клиент/Апеллянт не удовлетворен полученным устным ответом и требует письменного ответа, процесс продолжается согласно пунктам 1.1.1, 1.1.2 и 1.1.3.
- 2.7. После передачи сотрудником Службы ЗКО ответного письма Клиенту/Апеллянту или, в случае устной Жалобы, после извещения Клиента/Апеллянта о позиции Банка и внесения соответствующей записи в раздел «Происшествия» Системы, процесс завершается.

### **3. СБОР И ОБРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ И БЛАГОДАРСТВЕННЫХ ПИСЕМ КЛИЕНТОВ**

- 3.1. Письменные предложения и благодарственные письма клиентов передаются Службе ЗКО в те же сроки и теми же способами, предусмотренными настоящей процедурой, что и письменные Жалобы/Претензии.