

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ КЛИЕНТОВ И ОТВЕТА НА НИХ

Определения и понятия

В контексте настоящей процедуры:

- 1) **Банк:** ЗАО «Америабанк»
- 2) **Отдел CRM:** Отдел по управлению взаимоотношениями с клиентами
- 3) **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
- 4) **Апеллянт:** юридическое или физическое лицо, выражающее жалобу, недовольство или озабоченность в связи с экологическими или социальными аспектами деятельности организаций и/или проектов, финансируемых Банком
- 5) **Место деятельности:** головной офис или филиалы Банка. Если Банк предоставляет клиенту услуги через третье лицо (посредника), местом деятельности считается также офис (головной офис или филиал) или прочее помещение посредника, где осуществляется предоставление услуги или подается жалоба.
- 6) **Ответственный сотрудник:** сотрудник, ответственный за принятие жалобы/претензии в месте деятельности Банка и/или предоставление необходимой информации клиенту/апеллянту. При этом:
 - 6.1. **В территориальных подразделениях ответственными сотрудниками являются:**
 - 6.1.1. Управляющий филиалом, его врио или заместитель
 - 6.1.2. В случае отсутствия управляющего филиалом: руководитель отдела обслуживания клиентов или иной сотрудник, назначенный управляющим филиала
 - 6.2. **В головном офисе:**
 - 6.2.1. Сотрудники отдела CRM
 - 6.2.2. В случае отсутствия сотрудников отдела CRM: руководители службы менеджеров физических лиц и премиум-клиентов или службы менеджеров корпоративных клиентов или их заместители
- 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
- 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 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 предоставляет отзыв в письменной форме, не ожидая письменного ответа.
- 11) **Ящик для приема жалоб и отзывов (ящик):** специальный ящик, предназначенный для сбора жалоб, претензий и отзывов клиентов 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. На месте деятельности Банка, посредством письменного заявления или заполнения «Формы жалобы/претензии Клиента, оспаривания операций по платежной карте, представления отзыва или предложения».
 - 1.1.2. Средством электронной почты, отправив письмо на эл. адрес crm@ameriabank.am, office@ameriabank.am, info@ameriabank.am, или посредством любого дистанционного канала коммуникации
 - 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/апеллянта
 - 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 дополнительные документы. При этом, Банк не может требовать от 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 отдела CRM обязан письменно сообщить клиенту не позднее дня истечения срока, указанного в пункте 1.5.
- 1.7. Клиенты/апеллянты могут представить отзыв, заполнив «Форму 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».

- 2.1. Ответ на жалобу/претензию, требующую письменного ответа, должен содержать, по меньшей мере, следующую информацию:

- 2.1.1. Четкую позицию Банка: отклонить, удовлетворить жалобу частично или удовлетворить полностью:
 - 2.1.1.1. В случае если Банк принял решение отклонить или удовлетворить жалобу клиента/апеллянта частично, вместе с ответным письмом ответственный сотрудник отдела CRM представляет клиенту/апеллянту объяснительную форму «Что делать, если у вас есть жалоба» предпочтительным для последнего способом.
- 2.1.2. Обоснование решения Банка
- 2.1.3. 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.)
- 2.1.4. Информацию о том, что при наличии вопросов касательно исхода рассмотрения жалобы клиент может обратиться в Отдел по управлению отношениями с клиентами
- 2.1.5. 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 финансового омбудсмена, или в Центральный банк, или в арбитражный суд, если имеется арбитражное соглашение.
- 2.1.6. Информацию о сроках, в течение которых клиент имеет право обратиться к финансовому омбудсмену, если остался недоволен письменным ответом на жалобу/претензию.

В зависимости от предпочтительного способа получения ответного письма, указанного клиентом/апеллянтом, ответное письмо может быть предоставлено:

- 2.1.7. По электронной почте: в данном случае ответ отправляет ответственный сотрудник отдела CRM или Контактный центр;
 - 2.1.8. Лично в руки на территории какого-либо филиала или головного офиса по желанию клиента. Ответное письмо вручается клиенту/апеллянту ответственным сотрудником одновременно с копией ответа, на которой получатель должен указать «Получил оригинал» и дату.
 - 2.1.9. По почте: не позднее, чем в течение 1 рабочего дня после подписания ответа организовывается почтовая доставка письма по адресу, указанному клиентом/апеллянтом или имеющемуся в базе данных Банка.
- 2.2. В случае жалоб, не требующих письменного ответа, ответственный сотрудник отдела CRM сообщает клиенту/апеллянту о позиции Банка по телефону (причем, звонок записывается) или пригласив клиента на место деятельности Банка в течение срока, определенного пунктом 1.5.
 - 2.2.1. Если клиент/апеллянт удовлетворен полученным ответом, процесс считается завершенным.

- 2.2.2. Если клиент/апеллянт не удовлетворен полученным ответом и требует письменного ответа, процесс продолжается согласно пунктам 1.1.1, 1.1.2 и 1.1.3.

3. СБОР И ОБРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ И БЛАГОДАРСТВЕННЫХ ПИСЕМ КЛИЕНТОВ

- 3.1. Письменные предложения и благодарственные письма клиентов передаются отделу CRM в те же сроки и теми же способами, предусмотренными настоящей процедурой, что и письменные жалобы и претензии.