

ОБЩЕДОСТУПНО

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНО

Директорат ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"
решение N 167 от " 15 " августа 2023г.

И.о Генерального директора, Председателя Директората



А.Авагян

ПОРЯДОК

**“О ПРОЦЕССЕ ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ, РАССМОТРЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА
ЖАЛОБЫ, ЗАЯВЛЕНИЯ И ВОПРОСЫ КЛИЕНТОВ
ЗАО "БАНК ВТБ (АРМЕНИЯ)””**

Номер документа	Номер версии	Собственник НПА	Статус изменения НПА
10142	10	Претензионный центр	Новая редакция

ЕРЕВАН

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И АББРЕВИАТУРЫ	3
ГЛАВА 3. ПРОЦЕСС ПОДАЧИ ЖАЛОБ/ЗАЯВЛЕНИЙ КЛИЕНТАМИ.....	6
ГЛАВА 4. ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ/ЗАЯВЛЕНИЙ КЛИЕНТОВ.....	9
ГЛАВА 5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ЖАЛОБЫ/ЗАЯВЛЕНИЯ КЛИЕНТОВ.....	14
ГЛАВА 6. МОНИТОРИНГ ПРОЦЕССА ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ, РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ И ОТВЕТА НА НИХ	16
ГЛАВА 7. СОБЛЮДЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ В ОТНОШЕНИИ СВЕДЕНИЙ, СТАВШИХ ИЗВЕСТНЫМИ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ЖАЛОБ/ЗАЯВЛЕНИЙ КЛИЕНТОВ.....	16
ГЛАВА 8. ПОРЯДОК ИЗУЧЕНИЯ ОФИСОМ ПРИМИРИТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ РА ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ, ПРЕДЪЯВЛЕННЫХ В ОТНОШЕНИИ БАНКА	16
ГЛАВА 9. ПЕРЕХОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	18
ГЛАВА 10. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	18

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Порядок “О процессе приема, регистрации, рассмотрения и предоставления ответов на жалобы, заявления и вопросы клиентов ЗАО “Банк ВТБ (Армения)”” (далее - Порядок) является внутренним правовым актом ЗАО “Банк ВТБ (Армения)” (далее - Банк), которым регулируются отношения, связанные с приемом, регистрацией, рассмотрением и предоставлением ответов Банком на жалобы, заявления и вопросы, полученные Банком посредством любого средства связи (вручения в Банке, почтой, через Интернет/социальные сайты Банка, через Контактный центр).
2. Представленная в Банк письменная Жалоба/Заявление подлежит обязательному приему, регистрации, рассмотрению и представлению на нее ответа. Банк, при изучении Жалобы/Заявления Клиента, основывается на факте ее всестороннего и полного изучения, обоснованности (раскрытия фактических обстоятельств, соответствия предмету Жалобы/Заявления) и правомерности (соответствия нормам законодательства РА).
3. Настоящий Порядок разработан Банком в соответствии с требованиями закона РА “О Примирителе финансовой системы”, Положения 8/04 “Минимальные условия, предъявляемые к внутренним правовым актам и принципы, регулирующие процесс рассмотрения жалоб клиентов”, утвержденного решением Совета Центрального банка РА N 225-Н от 28.07.2009г., других нормативных актов РА и внутренних правовых актов Банка.
4. Описанные в настоящей процедуре положения подлежат обязательному исполнению сотрудниками всех территориальных подразделений (филиалы) и структурных подразделений Головного офиса Банка.
5. Условным владельцем настоящего Порядка и бизнес-процесса, описанного в настоящем Порядке, является Претензионный центр. Ответственными за обеспечение процесса, являются вовлеченные в Порядок Банка территориальные и структурные подразделения.

ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

6. В настоящем Порядке используются следующие основные понятия и аббревиатуры:
 - 1) **АБС** – Автоматизированная банковская система;
 - 2) **Аппарат** - структурное подразделение Банка, занимающееся документированием и делопроизводством;
 - 3) **Ответственный сотрудник Аппарата** – сотрудник Аппарата, кто ответственен за прием Жалоб/Заявлений, брошенных в Ящик для писем и отправленных на электронный адрес headoffice@vtb.am, их регистрацию в Сиситеме, а также исполнение прочих действий, установленных настоящим Порядком;

- 4) **Жалоба** – письменная жалоба, поданная клиентом в Банк в соответствии с установленной настоящим Порядком формой заявки (Приложение 1) или жалоба, полученная посредством одного из каналов, предусмотренных, пунктом 12 Главы 3 настоящего Порядка, связанная с оказанными Банком услугами и содержащая имущественное требование (претензия, имеющая материальное содержание и выражающаяся в денежной форме, вытекающее из правоотношений Банка и клиента), а жалобы, поданные против кредитного бюро также могут носить неимущественный характер. Поданная физическим лицом или его представителем жалоба должна как минимум содержать следующие обязательные реквизиты: фамилию и имя Клиента, контактные данные (например, адрес местожительства, электронный адрес, телефон), подпись, а также описание жалобы. Если жалоба представлена представителем физического лица, то она должна содержать также имя, фамилию представителя, данные удостоверяющего личность документа и контактные данные. Жалоба, поданная юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее – И/П) должна как минимум содержать следующие обязательные реквизиты: наименование юридического лица или И/П, контактные данные; данные представившего жалобу компетентного лица, подпись, идентификационный номер налогоплательщика (ИНН), а также описание Жалобы и в качестве дополнительного условия – данные удостоверяющего личность документа должность у данного юридического лица или И/П. Представляемые в Банк доверенности должны быть удостоверены в порядке, установленном пунктом 20 настоящего Порядка;
- 5) **ПЦ** – Претензионный центр, находящийся в составе Управления по обслуживанию клиентов Банка;
- 6) **Ответственный сотрудник ПЦ** - сотрудник Претензионного центра, ответственного за исполнение действий, указанных в Главе 4-й настоящего Порядка;
- 7) **ОСПБ** – Отдел сопровождения продуктов Банка;
- 8) **ГО** – Головной офис Банка;
- 9) **Заявление** – представленное в Банк физическим, юридическим лицом или И/П в Банк заявление с целью получения интересующих его сведений, касающихся его законных интересов, а также относительно допущенных Банком ошибок/недочетов, в процессе осуществления им банковской деятельности (Форма заявки – Приложение 1.1), которое не содержит имущественного требования.
- 10) **Электронный реестр** – электронный файл, содержащий информацию о приеме, регистрации, рассмотрении и представлении ответов на полученные от Клиентов Жалобы и/или Заявления (Приложение 6), в котором хранятся Жалобы/Заявления 3-летней давности;
- 11) **ЮУ** – Юридическое управление;
- 12) **ДРКБ** - Департамент развития корпоративного бизнеса;
- 13) **КЦ** - Контактный центр Банка, являющийся структурным подразделением и занимающийся дистанционным обслуживанием Клиентов;

- 14) **ОС КК** – ответственный сотрудник Контактного центра Банка, который посредством телефонного звонка отвечает на вопросы/ дает им ход/совершает необходимые действия;
- 15) **Система** – действующая в Банке система электронного документооборота;
- 16) **Клиент** – физическое лицо юридическое лицо или И/П – резидент или нерезидент РА, в том числе лицо, предоставившее Банку средство обеспечения обязательств, представившее требования, связанное с оказываемыми Банком услугами или средством обеспечения;
- 17) **Запрос** – запрос, представленный Клиентом посредством официального Интернет сайта Банка: www.vtb.am, официальной электронной почты Банка: headoffice@vtb.am или официальных страничек Банка в социальных сетях относительно получения общей информации по условиям и тарифам на действующие в Банке продукты и оказываемые услуги;
- 18) **ДРРБ** – Департамент развития розничного бизнеса;
- 19) **Филиал** – территориальное подразделение Банка;
- 20) **Ответственный сотрудник филиала** - сотрудник филиала, предоставляющий представившему Жалобу/Заявление Клиенту первичную информацию и предпринимающий все возможные меры для разрешения/урегулирования представленной в Жалобе/Заявлении проблемы и представляющий процесс подачи Жалобы/Заявления, согласно Главе 3-й настоящего Порядка;
- 21) **Ответственный сотрудник УРПАРБ** – сотрудник Управления по работе с проблемными активами Розничного бизнеса, ответственный за дачу хода поданной Клиентом Жалобе и/или Заявлению, возникшей в рамках работы с проблемными активами в Банке (просроченные кредиты, дебиторские задолженности), прием от ответственного сотрудника Аппарата банка Жалобы/Заявления, касающейся Управления по работе с проблемными активами Розничного бизнеса и ее регистрацию в электронном реестре и обеспечение процесса изучения Жалобы, согласно требованиям Главы 4-й настоящего Порядка, с соблюдением примерной формы ответа на Жалобу и/или Заявление (Приложение 5);
- 22) **УРРБ** – Управление развития розничного бизнеса;
- 23) **Ящик для писем** – установленный на видном и доступном для Клиента месте в залах обслуживания ГО и Филиалов Банка ящик со специальной пометкой о предназначении для писем Клиента, в том числе для заполненных заявок на Жалобу/Заявление;
- 24) **Ответственный сотрудник УПК** – сотрудник Управления пластиковых карт, ответственный за дачу хода поданной Клиентом Жалобе, связанной со сделками по пластиковым картам, согласно требованиям Главы 4-ой настоящего Порядка;
- 25) **Требование** - требование-заявление, представленное Примирителю финансовой системы, в случае, если Клиент не удовлетворен ответом на Жалобу или не получил его в установленный срок, которое Примиритель финансовой системы адресовывает Банку с целью получения объяснений, документов и возможных решений;
- 26) **УОКЗДО** – Управление оформления кредитных, залоговых и документарных операций;

27) **MS Outlook** – корпоративная электронная почта, содержащая электронные адреса сотрудников Банка.

ГЛАВА 3. ПРОЦЕСС ПОДАЧИ ЖАЛОБ/ЗАЯВЛЕНИЙ КЛИЕНТАМИ

7. В залах обслуживания Филиалов Банка на видном и доступном для Клиента месте должен быть установлен Ящик для писем, а также залах обслуживания, в виде отдельных листовок, на видном месте, должны быть закреплены следующие документы:

- 1) бланк “Что делать, если у Вас есть жалоба?” (Приложение 3);
- 2) форма заявки Клиента на Жалобу (Приложение 1, Приложение 1.2);
- 3) объявление о том, что Клиент при желании может от Ответственного сотрудника затребовать настоящий Порядок и подробно ознакомиться с положениями последнего, в котором также указываются телефон КК и электронный адрес Банка (Приложение 4).

8. Любой сотрудник Банка, получивший Жалобу/Заявление Клиента, или которому Клиент заявил о намерении подать Жалобу/Заявление, предпринимает все возможные меры для урегулирования проблем, затронутых в Жалобе/Заявлении, только в случае, если Клиент не удовлетворен устным разъяснением и решением проблемы и намеревается подать письменную Жалобу/Заявление, перенаправляет Клиента к Ответственному сотруднику ПЦ и/или Филиала, а также предоставляет контактные данные последних (телефон, электронный адрес и пр.).

9. Ответственный сотрудник Филиала предоставляет Клиенту, представившему Жалобу/Заявление, необходимую первичную информацию и в пределах своей компетенции пытается предпринять все возможные меры для решения/урегулирования проблемы, затронутой в Жалобе/Заявлении, если Клиент не удовлетворен устным разъяснением и/или урегулированием проблемы и желает подать письменную Жалобу/Заявление, то обязан:

- 1) ознакомить Клиента с порядком заполнения заявки на Жалобу/Заявление;
- 2) указать местоположение Ящика для писем;
- 3) в рамках своей компетенции ответить на интересующие Клиента вопросы;
- 4) принять Жалобу/Заявление от Клиента (Приложение 1, 1.1, 1.2), в случае Жалобы/Заявления предоставить Клиенту расписку (в Приложении 1, 1.1, 1.2 отделена от Жалобы/Заявления пунктиром);
- 5) скан-копию полученной Жалобы/Заявления (вместе с копией расписки) по MS Outlook и/или Системе незамедлительно, однако не позднее истечения дня получения, отправить ответственному сотруднику ПЦ. Оригиналы Жалоб (копий расписок)/Заявлений необходимо первой же инкассацией отправить в ПЦ.

10. Ответственный сотрудник Филиала обязан 1-3 раза в день (по мере необходимости) обеспечивать процесс забора Жалоб/Заявлений из ящика Жалоб Филиала и отправки их ответственному сотруднику ПЦ.

1) Ответственные сотрудники ПЦ, КК, Филиала и УРПАРБ устно уведомляют пожелавшего подать Жалобу/Заявление Клиента о том, что Жалоба/Заявление считается поданной, если представляется в письменном виде (вручается лично или по почте), а также электронным способом (мобильное приложение, Viber, Whatsapp, Messenger и пр., если Банк обслуживает данный дистанционный канал), посредством представления подписанной Клиентом скан-копии, включая реквизиты, установленные подпунктом 4 пункта 6 настоящего Порядка.

12. Клиент, пожелавший подать Жалобу/Заявление Банку может:

- 1) подать ее письмом или в виде заполненной заявки, лично представив их в Банк;
- 2) заполнить заявку на Жалобу/Заявление и бросить ее в Ящик для писем;
- 3) отправить по почте на юридический адрес Банка: г.Ереван, ул.Манандяна 33/3, 0046;
- 4) загрузить с официального Интернет сайта Банка соответствующую заявку, заполнить и подписать, и по его усмотрению отправить ее в виде письма на электронный адреса Банка: claimcenter@vtb.am или headoffice@vtb.am и представить в Банк ее бумажный вариант;
- 5) отправить Запрос в разделе “Вопрос Банку” “Онлай жалоба” на Интернет-сайте Банка;
- 6) обратиться в Контактный центр Банка по номеру 87-87. Сотрудник КК, в случае получения устно Жалобы и/или Заявления Клиента на рабочем месте и/или по телефону, устно представляет информацию, установленную пунктом 11 настоящего Порядка, а также уведомляет о том, где Клиент может приобрести информацию, установленную пунктом 11 настоящего Порядка, предложив Клиенту подойти в удобный для него Филиал и представить Жалобу/Заявление, соответствующее требованиям, установленным подпунктами 4) и 9) пункта 6 настоящего Порядка;
- 7) отправить письмо на официальные странички Банка в социальных сетях Facebook и Instagram. Представленная подобным образом Жалоба/Заявление, Запрос подлежит быстрому реагированию со стороны ответственных сотрудников ПЦ и КК - максимум в течение 1 рабочего часа, а дальнейшая подготовка ответа совершается согласно настоящему Порядку и законодательству РА;
- 8) представить Жалобу посредством Примирителя финансовой системы. В случае получения Жалобы и отправки ответа электронным способом, Банк сразу по получении Жалобы, однако не позднее следующего рабочего дня, отправляет на известный Банку электронный адрес Клиента или на адрес указанный в полученной посредством Примирителя финансовой системы Жалобе, или любым электронным способом (мобильное приложение, Viber, Whatsapp, Messenger и пр., если Банк обслуживает данный дистанционный канал) или текстовым сообщением (sms) расписку в получении Жалобы, в которой указывается дата получения Жалобы, ее идентификационный номер, а также информация о том, что Жалоба считается поданной Клиентом в письменной форме (лично, по почте или электронным способом), и что Клиент может получить настоящий Порядок, и прилагает форму “Что делать, если у вас есть жалоба” (по возможности) (Приложение 3).

13. В случае отсутствия одного из обязательных реквизитов, указанных в подпункте 4) пункта 6 настоящего Порядка, Жалоба считается анонимной/неполученной и не подлежит регистрации и рассмотрению, однако при нахождении на данном этапе Жалобы/Заявления подлежит реагированию со стороны Ответственных сотрудников ПЦ, УРПАРБ, Филиала и КЦ.

14. В случае, когда ведется аудиозапись разъяснения вопросов, связанных с Жалобой/Заявлением, Ответственные сотрудники ПЦ, КЦ и УРПАРБ предварительно уведомляют об этом Клиента.

15. Банк, сразу после получения Жалобы электронным способом однако, не позднее чем на следующий рабочий день после ее получения, тем же способом отправляет расписку, удостоверяющую факт получения Жалобы, в которой указывается идентифицирующая Жалобу информация, а также информация о том, что Жалоба считается поданной Клиентом в письменной форме (лично, по почте или электронным способом), и что Клиент может получить настоящий Порядок, и прилагает форму “Что делать, если у вас есть жалоба” (Приложение 3). Клиент может получить/ознакомиться с внутренними правилами Банка касательно рассмотрения Жалобы, а также документом/-ами, указанным/-ыми в подпунктах 1) и 2) пункта 7 настоящего Порядка.

16. В случае приема Жалобы/Заявления лично Ответственным сотрудником Филиала, Клиенту предоставляется документ (расписка), подтверждающий факт принятия Жалобы, в котором указывается:

- 1) день приема Жалобы;
- 2) имя, фамилия сотрудника, принявшего Жалобу;
- 3) подпись сотрудника, принявшего Жалобу;
- 4) очередной идентификационный номер Жалобы;
- 5) наименование Филиала/подразделения Банка, принявшего Жалобу;
- 6) сроки ответа на Жалобу.

17. В случае отправленной на электронный адрес Банка: headoffice@vtb.am Жалобы/Заявления, не соответствующей требованиям, установленным подпунктом 4) пункта 6 настоящего Порядка, не позднее чем на следующий рабочий день после ее получения, Ответственный сотрудник ПЦ ответным письмом отправляет форму заявки на Жалобу и уведомляет его о том, что Банк может изучить и дать ход содержащей имущественное требование Жалобе, получив письменное заявления Клиента, а также уведомляет, что заполненную и подписанную Жалобу Клиент может представить в Банк удобным для него способом (по почте, личной доставкой, по эл.почте – скан-копия). Сразу после получения отправленной Клиентом по электронному адресу Банка Жалобы, соответствующей требованиям, установленным подпунктом 4) пункта 6 настоящего Порядка, но не позднее следующего рабочего дня после получения, Ответственный сотрудник ПЦ по электронной почте, с которой была получена Жалоба (за исключением пункта 33 настоящего Порядка),

расписку, удостоверяющую факт получения Жалобы, в которой указывается дата получения Жалобы, ее идентификационный номер, а также информация о том, что Жалоба считается поданной Клиентом в письменной форме (лично, по почте или электронным способом), и что Клиент может получить настоящий Порядок, и прилагает форму "Что делать, если у вас есть жалоба" (по возможности) (Приложение 3).

18. В случае получения устной Жалобы или посредством Интернет-сайта Банка: www.vtb.am, официальной странички социального сайта или посредством иных электронных средств связи или КЦ, Ответственные сотрудники КЦ, Филиала или УРПАРБ должны проинформировать Клиента о процессе принятия Жалобы и условиях, предусмотренных пунктами 10 и 11 настоящего Порядка, а также об обязательном наличии информации, установленной подпунктом 4) пункта 6 настоящего Порядка.

19. В случае, когда поданная Клиентом Жалоба, соответствует требованиям, предъявляемым Жалобы, установленным подпунктом 4) пункта 6 настоящего Порядка, Банк ее рассматривает в качестве "Жалобы" независимо от наименования запроса (заявление, требование, жалоба и т.д.) или отсутствия наименования и формы, и дает окончательный ответ, согласно положениям настоящего Порядка.

20. В случае, когда Жалоба/Заявление подана представителем, уполномоченным лицом Клиента (адвокатом или другим доверенным лицом), то представленная доверенность должна быть удостоверена нотариусом, консулом или лицами, предусмотренными положениями пункта 3 статьи 321 Гражданского кодекса РА и содержать четкое описание действий, связанных с обращением в Банк, подачей Жалобы/Заявления и связанных с Жалобой/Заявлением.

21. После получения каждой Жалобы/Заявления, представленной в Банк, согласно настоящему Порядку, а в случае предоставления ответа на Жалобу/Заявление со стороны УРПАРБ, Ответственный сотрудник УРПАРБ регистрирует ее в электронном реестре Жалоб (Приложение 6).

22. Днем получения Жалобы/Заявления, поданной Клиентом посредством любого средства связи, считается день получения Жалобы/Заявления в Банке.

ГЛАВА 4. ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ/ЗАЯВЛЕНИЙ КЛИЕНТОВ

23. Банк обязан рассмотреть Жалобу Клиента, если она была подана в течение одного года, начиная с момента, когда Клиент узнал или мог узнать о нарушении его права.

24. Процесс рассмотрения Жалобы/Заявления осуществляется следующим образом:

1) полученная в филиале Жалоба/Заявление принимается ответственным сотрудником Филиала и отправляется в ПЦ, согласно пункту 9 настоящего Порядка;

2) в случае, когда для подготовки ответа на Жалобу/Заявление необходимы копии документов, ответственный сотрудник Филиала отвечает на запрос, направленный из ПЦ по

MS Outlook и/или Системе в течение 2 рабочих дней, прилагая копии необходимых документов, а также, при необходимости, представляя в письме разъяснения на выдвинутые со стороны ПЦ вопросы;

3) в случае, когда в связанном с Жалобой/Заявлением вышеупомянутом разъяснении указывается на ошибку/халатность сотрудника, необходимо приложить к электронному письму скан-копию объяснительной сотрудника;

4) полученная в ПЦ или УРПАРБ Жалоба/Заявление изучается в течение 2 рабочих дней с момента ее получения. В процессе изучения, для подготовки ответа на Жалобу/Заявление, сотрудник ПЦ направляет запрос в ДРКБ, УРРБ или в другое ответственное подразделение Банка для установления подробностей, а также в случае Жалоб, содержащих проблемные или явные законодательные нарушения, - для получения заключения ЮУ относительно ответа и последующих действий. Получившее запрос подразделение в течение 2 рабочих дней с момента получения от ПЦ, представляет соответствующую информацию или заключение. При этом в ЮУ или другое подразделение представляется также перечень документов необходимых для изучения Жалобы, в том числе документы, заключенные с Клиентом, платежные документы и другие обосновывающие документы. Ответы на Жалобы, содержащие правовые вопросы, подлежат обязательному согласованию с ЮУ. Согласованию с ЮУ не подлежат ответы на жалобы, связанные с возмещением убытков, возникших в результате технической ошибки или ошибки сотрудника, также из-за системных проблем, по урегулированию которых было выдано заключение со стороны ЮУ. В процессе составления ответов на любые Жалобы со стороны ПЦ при необходимости возможно направление запроса на электронный адрес LegalPost@vtb.am для разъяснения правовых вопросов, заложенных в основание Жалобы;

5) в случае представления со стороны ответственного подразделения или ЮУ требования на дополнительные сведения, необходимые документы предоставляются со стороны ПЦ (или иного ответственного подразделения) в течение 2 рабочих дней, после чего окончательное согласование осуществляется в течение 2 рабочих дней по получении дополнительных документов;

6) в случае, когда в результате осуществления изучения Жалобы/Заявления со стороны ответственного сотрудника ПЦ необходимо произвести корректировку суммы/ее возврат или корректировку кредитной истории, то со стороны ПЦ составляется докладная относительно корректировки суммы/ее возврата или корректировки кредитной истории, либо посредством электронного письма в соответствующий отдел направляется запрос без составления докладной. В случае составления докладной предварительная докладная согласовывается начальником Управления по обслуживанию клиентов (при наличии доверенности уполномоченным лицом) и при необходимости с начальником ЮУ. Затем сотрудник ПЦ отправляет подписанную/согласованную начальником Управления по обслуживанию клиентов и начальником ЮУ докладную по Системе в соответствующее подразделение (в зависимости

от вида выявленной ошибки в УОКЗДО, ОСБП и другие подразделения) для внесения в АБС соответствующих исправлений (внесение исправлений осуществляется в течение максимум 2 рабочих дней с момента получения докладной и посредством Outlook или Системы и с направлением уведомления сотруднику ПЦ о выполнении), после чего осуществляет процесс предоставления ответа, согласно Главе 5-й настоящего Порядка;

7) Жалоба подлежит изучению, рассмотрению, предоставлению ответа со стороны ПЦ и УРПАРБ не позднее нижеприведенных сроков:

В случае требования жалобы и обжалования сделок по снятию или внесению наличных средств через банкоматы Банка (если Клиент пожелал снять наличные, но банкомат не предоставил и сумма была снята со счета, если пожелал внести наличные, но остаток на счете не увеличился)	10 рабочих дней
В случае снятия наличных средств через банкоматы других банков РА, и обратного взыскания по сделкам, совершенного по платежным картам в РА	45-60 рабочих дней
В случае обжалования международных сделок	90-180 рабочих дней

а в случае Заявления – не позднее 20-го рабочего дня.

8) Ответственный сотрудник ПЦ и УРПАРБ вносит в Систему скан-копии ответов на Жалобу/Заявление и соответствующие основания в Систему, посредством чего они отправляются ответственному сотруднику Аппарата, а также во всех случаях, в качестве уведомления, в копию адреса Системы вкладывается адрес сотрудника Службы контроля (Compliance) Системы. Оригиналы ответов на Жалобу/Заявление, способ получения ответа на которые указан вариант отсылки почтой, он передается ответственному сотруднику Аппарата для отправки почтой Клиенту;

9) оригиналы ответов на Жалобу/Заявление, способ получения ответа на которые указано вручение, сотрудник ПЦ отправляет их инкассацией ответственному сотруднику Филиала, откуда поступила Жалоба/Заявление, для предоставления Клиенту, одновременно отправляя уведомление о факте отправки ответа через Outlook и прилагая скан-копии Жалобы/Заявления и ответа на Жалобу/Заявление;

10) в случае получения ответа на Жалобу/Заявление по электронному адресу ответственный сотрудник ПЦ по электронному адресу ClaimCenter@vtb.am отправляет копию ответа на электронный адрес Клиента, указанный в Жалобе/Заявлении.

25. Процесс рассмотрения полученной почтой Жалобы/Заявления осуществляется следующим образом:

1) все Жалобы/Заявления, поступившие по почте и брошенные в почтовый ящик Банка, направляются в Аппарат Банка, после чего ответственный сотрудник Аппарата принимает все Жалобы/Заявления, регистрирует в Системе и направляет их ответственному сотруднику ПЦ, а также во всех случаях, в качестве уведомления, в копию адреса Системы вкладывает адрес сотрудника Службы контроля (Compliance) Системы;

2) в случае, когда Жалоба/Заявление касается УРПАРБ, находится и/или находилось в распоряжении последнего (или Клиент сразу же представляет Жалобу/Заявление ответственным сотрудникам УРПАРБ) ответственный сотрудник Аппарата направляет Жалобу/Заявление по Системе ответственным сотрудникам УРПАРБ. Жалобе/Заявлению дается ход со стороны УРПАРБ, а рассмотрение Жалобы/Заявления осуществляется в соответствии с подпунктами 4-8 пункта 24 настоящего Порядка с соблюдением примерной формы ответа на Жалобу/Заявление (Приложение 5). В том случае, если Жалоба/Заявление Клиента содержит также вопрос/проблему, не входящую в компетенцию УРПАРБ, ответ составляется ответственным сотрудником ПЦ с включением информации, предоставленной со стороны УРПАРБ.

26. Процесс рассмотрения Жалобы/Заявления, полученной электронным письмом (со странички “Вопрос Банку” на официальном сайте Банка и по электронному адресу: headoffice@vtb.am), осуществляется следующим образом:

1) отправленную на электронный адрес Банка: headoffice@vtb.am Жалобу/Заявление, ответственный сотрудник Аппарата немедленно отправляет по электронной почте ответственному сотруднику ПЦ;

2) ход Жалобе/Заявлению дается согласно пунктам 17-18 Главы 3-й настоящего Порядка;

3) а изучение Жалобы/Заявления осуществляется согласно требованиям подпункта 24 настоящего Порядка.

27. Процесс рассмотрения Жалобы/Заявления, полученной посредством КЦ, осуществляется следующим образом:

ОС КК информирует клиента, желающего подать Жалобу/Заявление, о том, что Жалоба, содержащая имущественное требование, должна быть подана в письменной форме в соответствии с требованиями подпункта 4)-пункта 6 и пункта 10 настоящего Порядка, а для устранения проблем, возникших в результате изучения Жалобы/Заявления осуществляется согласно требованиям пункта 24 настоящего Порядка.

28. Процесс рассмотрения Жалобы/Заявления, касающейся сделок, связанных с пластиковыми картами, осуществляется следующим образом:

1) заявления, касающиеся сделок, связанных с пластиковыми картами (Приложение 1.2), выгружаются из АБС в форме заявления по обжалованию Сделки с данными соответствующего Клиента, выдачей Клиенту расписки относительно принятия заявления по обжалованию сделки (приложено к заявке по обжалованию сделки);

- 2) скан-копия заполненного и подписанной Клиентом Жалобы/Заявления сразу же отправляется филиалом по MS Outlook и/или Системе ответственному сотруднику ПЦ;
 - 3) ответственный сотрудник ПЦ вносит скан-копию Жалобы/Заявления в Систему и отправляет на исполнение ответственному сотруднику УПК, который изучает Жалобы/Заявления и в течение 5 рабочих дней представляет по Системе в ПЦ заключение;
 - 4) ответственный сотрудник ПЦ после получения от ответственного сотрудника УПК заключения относительно Жалобы/Заявления подготавливает и отправляет с официального электронно адреса Банка письмом ответ на электронный адрес Клиента (за исключением случаев выбора Клиентом другого варианта получения ответа), с соблюдением требований, представленных в пункте 35 настоящего Порядка;
 - 5) ответственный сотрудник ПЦ имеет право в ходе рассмотрения Жалобы/Заявления потребовать от Клиента дополнительные необходимые документы (за исключением документов, указанных в пункте 29 настоящего Порядка) с указанием причины их запроса и срока представления. В случае непредставления дополнительных документов ответственный сотрудник ПЦ имеет право рассмотреть Жалобу/Заявление без требуемых дополнительных документов или направить Клиенту обоснованный отказ в рассмотрении Жалобы/Заявления, принимая за основу то обстоятельство, что изучение вопроса зависело от наличия данных документов.
 - 6) При этом:
 - а) если по заключению УПК возврата суммы не требуется, то ответственный сотрудник ПЦ подготавливает и отправляет ответ;
 - б) если по заключению УПК требуется перевод суммы на карточный счет, то ответственный сотрудник УПК направляет сотруднику ОСБП посредством Системы соответствующую информацию о корректировке суммы (в Системе должны значиться код Клиента в АБС, ФИО, номер карты, очередной номер Банкомата, размер суммы, переводимой на карточный счет)
 - в) ответственный сотрудник ПЦ, после получения посредством Системы уведомления из ОСБП, подготавливает и отправляет ответ, согласно подпункту 8 пункта 20 настоящего Порядка.
29. Банк при получении или в течение рассмотрения Жалобы/Заявления не может требовать от Клиента документов, которые:
- 1) не необходимы для обоснования Жалобы/Заявления или наличия, или отсутствия заложенных в ее основание обстоятельств или для идентификации Клиента;
 - 2) стали доступными Банку в ходе оказания услуг данному Клиенту и согласно письменному подтверждению Клиента данные, включенные в них, не изменялись.

ГЛАВА 5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ЖАЛОБЫ/ЗАЯВЛЕНИЯ КЛИЕНТОВ

30. Ответ на представленное в бумажном виде Заявление Клиента составляется в письменной форме (за исключением случаев, установленных подпунктом 4) пункта 28 настоящего Порядка), согласно Приложению 5, ответственным сотрудником ПЦ, печатается на официальной форме Банка и подписывается лицом, уполномоченным начальником управления обслуживания Клиентов или Генеральным директором-Председателем Директората.

31. Ответ на Жалобу/ Заявление Клиента составляется на армянском языке. По просьбе Клиента и с согласия Банка ответ может быть подготовлен также на русском или английском языках.

32. Ответ на Жалобу/Заявление Клиента может быть предоставлен:

1) посредством почтовой службы (в виде заказного письма, в случае Жалобы также с обратным уведомлением) по адресу, указанному Клиентом в Жалобе/Заявлении;

2) посредством вручения Клиенту, идентифицируя Клиента по удостоверяющему личность документу (при этом Клиент расписывается на копии ответа, сделав пометку: "Оригинал ответа получил "___" _____.20__г.", которая прилагается к пакету Жалобы/Заявления Клиента и хранится в ПЦ);

3) устно, и если Клиент удовлетворен устным ответом, то на пакете Жалобы/Заявления Клиента делается отметка: "Удовлетворен устным ответом, возражений не имеется", а также отмечается дата, фамилия и имя и ставится подпись;

4) представителю Клиента – под расписку, удостоверяющую факт получения, идентифицировав представителя по удостоверяющему личность документу (доверенное лицо передает копии документа, подтверждающего его полномочия (доверенность, решение и пр.) и удостоверяющего личность документа, которые прилагаются к пакету Жалобы/Заявления Клиента и хранятся в ПЦ);

5) по желанию Клиента (в случае указания в Жалобе/Заявлении) - посредством отправки скан-копии ответа на эл. адрес, указанный в Жалоб/Заявлении (за исключением пункта 4 настоящего Порядка).

33. В случае, когда от Клиента получен Запрос или Жалоба/Заявление, ответ на который подразумевает предоставление банковской тайны, Ответственный сотрудник ПЦ компетентен дать ответ на данный запрос в том случае, если на основании данных, представленных Клиентом, его возможно идентифицировать и тот эл. адрес, по которому пришел Запрос, зарегистрирован в базе АБС Банка. В противном случае, Ответственный сотрудник ПЦ просит Клиента подойти в удобный для него филиал, для получения информации, содержащей банковскую тайну, с представлением удостоверяющего личность документа.

34. Если одновременно с ответом на запрос Клиент желает получить также документ (выписку, справку и пр.), то в ответе отмечается, каким образом и откуда последний может получить требуемый им документ.

35. Письменный ответ на Жалобу должен содержать:

- 1) обоснованное решение Банка об отказе, удовлетворении или частичном удовлетворении Жалобы;
- 2) аргументацию решения, принятого Банком;
- 3) данные Ответственного сотрудника ПЦ или Ответственного сотрудника УРПАРБ, изучившего Жалобу и подготовившего ответ на нее (имя, фамилия и должность сотрудника, наименование подразделения, номер телефона или электронный адрес);
- 4) информацию о том, что в случае возникновения вопросов относительно результата рассмотрения Жалобы, Клиент может обратиться к Ответственному сотруднику ПЦ или Ответственному сотруднику УРПАРБ;
- 5) информацию о том, что Клиент вправе в случае неудовлетворения ответом Банка, для защиты своих прав обратиться в Суд, к Примирителю финансовой системы РА (далее - Примиритель) или в ЦБ РА или Арбитражный трибунал, если имеется арбитражное соглашение;
- 6) информацию о том, что в случае неудовлетворения ответом Банка, в какие сроки Клиент вправе обратиться к Примирителю финансовой системы;
- 7) при необходимости, ссылку на конкретные правовые акты РА, устав Банка и иные внутренние правовые акты Банка.

36. В случае признания Банком Жалобы обоснованной, выносится соответствующее решение и/или предпринимаются соответствующие меры относительно устранения нарушения и восстановления права Клиента.

37. В случае отказа или частичного удовлетворения Жалобы, к письменному ответу должен быть приложен и представлен Клиенту бланк: "Что делать, если у Вас есть жалоба?" (Приложение 3).

38. В представленном Банком письменном ответе Клиенту указывается, что в противном случае, когда Банк обязался удовлетворить Жалобу Клиента, но не удовлетворил ее, Клиент может в порядке, установленном законом, представить требование Примирителю финансовой системы.

В случае, если Клиенту, подавшему Жалобу, в течение 10 (десяти) рабочих дней не дан окончательный ответ или Клиент не удовлетворен данным ответом, он вправе в установленном законом порядке и сроках обратиться в суд, а в случае Жалоб, содержащих имущественное требование, не превышающее 10,000,000 (десяти миллионов) драмов РА или эквивалентной суммы в инвалюте – в офис Примирителя Финансовой системы РА, а также в Центральный банк или Арбитражный трибунал, если имеется арбитражное соглашение. В частности, в том случае, когда Клиенту, подавшему Жалобу, в течение 10 (десяти) рабочих дней не дан

окончательный ответ или Клиент не удовлетворен данным ответом, он вправе в течение шести месяцев обратиться к Примирителю финансовой системы, начиная со дня, когда получил окончательный ответ Банка или если не получил окончательного ответа в течение 10 (десяти) рабочих дней после подачи Жалобы.

ГЛАВА 6. МОНИТОРИНГ ПРОЦЕССА ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ, РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ И ОТВЕТА НА НИХ

39. Изучение и анализ Жалоб/Заявлений Клиентов осуществляется со стороны ПЦ ежемесячно и ежеквартально.

40. Изучение и анализ Жалоб и/или Заявлений Клиентов осуществляется посредством представления предложений по части недостатков, выявленных в результате анализа жалоб, их устранения, увеличения эффективности действующих в Банке процессов, улучшения процесса работы с жалобами или в иных целях.

ГЛАВА 7. СОБЛЮДЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ В ОТНОШЕНИИ СВЕДЕНИЙ, СТАВШИХ ИЗВЕСТНЫМИ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ЖАЛОБ/ЗАЯВЛЕНИЙ КЛИЕНТОВ

41. Полученные сотрудниками Банка сведения, ставшие известными последним в процессе изучения Жалоб/Заявлений Клиентов, в т.ч. в результате запросов из других органов и организаций, считаются "конфиденциальными", согласно Порядку "О классификации, использовании и обозначении информации в ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"" и могут быть обнародованы или предоставлены третьим лицам только в порядке, установленном законодательством РА. Сотрудники Банка, не привлеченные к процессу изучения Жалоб и/или Заявлений, также считаются "третьими лицами".

42. Имеющиеся в Жалобах/Заявлениях, а также в приложенных к ним документах Клиентов сведения конфиденциальными не считаются, если имеется согласие подавшего Жалобу /Заявление Клиента относительно обнародования конфиденциальных сведений.

ГЛАВА 8. ПОРЯДОК ИЗУЧЕНИЯ ОФИСОМ ПРИМИРИТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ РА ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ, ПРЕДЪЯВЛЕННЫХ В ОТНОШЕНИИ БАНКА

43. Все поступившие в Банк заявления, письма, требованиям полученные из судов, арбитражных, трибуналов и от Примирителя финансовой системы (за исключением Жалоб, поданных посредством Примирителя финансовой системы) адресуются ЮУ и УРПАРБ, и последними же дается им ход.

44. Примириатель финансовой системы отправляет копию Жалобы Клиента в Банк, а Банк в течение 14 (четырнадцать) рабочих дней после ее получения представляет Примирителю финансовой системы соответствующие разъяснения и документы, связанные с данной Жалобой, даже если они содержат банковскую тайну. В обстоятельствах наличия обоснованного заявления Банка решением Примириателя 14-дневный срок может быть продлен еще на 7 (семь) рабочих дней.

45. Примириатель финансовой системы принимает решение в течение 24 рабочих дней после получения разъяснений Банка или истечения срока, указанного в пункте 45 настоящего Порядка. В случае особо сложного дела Примириатель финансовой системы может своим решением продлить 24-дневный срок еще на 14 рабочих дней. В результате рассмотрения требования Примириатель финансовой системы выносит решение об отклонении, удовлетворении или частичном удовлетворении требования и не позднее чем на следующий день уведомляет стороны о решении, представляя решение посредством соответствующего способа уведомления.

46. При вынесении решения об удовлетворении либо частичном удовлетворении Жалобы, Примириателем финансовой системы устанавливаются также порядок и сроки исполнения решения Банком.

47. Решение Примириателя финансовой системы носит обязательный характер для сторон, если подавший Жалобу в течение 30 (тридцати) рабочих дней с момента уведомления о решении Примириателя финансовой системы, безоговорочно и письменно соглашается с решением. В течение одного рабочего дня после получения от Клиента письма о согласии с решением, а в случае несогласия - по истечении 30 рабочих дней Примириатель финансовой системы уведомляет Банк о наличии или отсутствии письменного согласия клиента, а также о том, что решение стало обязательным для сторон или не стало таким.

48. Решение Примириателя финансовой системы, ставшее обязательным для сторон, в случаях, установленных законодательством РА и в порядке, установленном Гражданским процессуальным кодексом РА, может быть оспорено в компетентный суд путем подачи заявления о признании решения Примириателя финансовой системы недействительным. Исключение для Банка составляют решения об отказе от права оспаривания решений Примириателя финансовой системы, принятые по требованиям, указанным в соглашении, заключенном между Банком и Примириателем финансовой системы, общий размер требования которых не превышает 250,000 (двести пятьдесят тысяч) драмов РА или эквивалента в иностранной валюте и общая сумма сделки не превышает 500,000 (пятьсот тысяч) драмов РА или эквивалента в иностранной валюте.

49. Банк может представить в компетентный суд заявление о признании решения Примириателя недействительным в течение одного месяца по получении уведомления, предусмотренного пунктом 48 настоящего Порядка.

ГЛАВА 9. ПЕРЕХОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

50. Настоящий Порядок подлежит пересмотру в сроках и в порядке, установленных законодательством РА, нормативными актами ЦБ РА и внутренними правовыми актами Банка.

51. Настоящий Порядок составлен на армянском и русском языках. В случае противоречий между армянской и русской версией действуют положения армянской версии.

ГЛАВА 10. ПРИЛОЖЕНИЯ

52. Неотъемлемой частью настоящего Порядка являются следующие приложения:

- 1) Примерная форма заявки на письменную Жалобу, поданную Клиентом в Банк (Приложение 1, Приложение 1.2);
- 2) Примерная форма заявки на письменное Заявление, поданное Клиентом в Банк (Приложение 1.1);
- 3) Расписка, выдаваемая Клиенту в случае подачи Жалобы электронным письмом (приложение 2);
- 4) Бланк “Что делать, если у Вас есть жалоба” (Приложение 3);
- 5) Объявление, вывешенное в залах обслуживания Филиалов Банка (Приложение 4);
- 6) Примерная форма ответа на Жалобу и/или Заявление Клиента, поданных в бумажном виде (Приложение 5);
- 7) Электронный реестр, содержащий информацию о приеме, регистрации, рассмотрении Жалоб и/или Заявлений Клиентов (Приложение 6).