	«ԱԳԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՏՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ՈՉ ԳՈՒՅՔԱՅԻՆ ՊԱՀԱՆՋ ՊԱՐՈՒՆԱԿՈՂ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	21 PR 02#4		
		Հաստատման ամսաթիվ 28/02/20	Խմբագրություն 1	էջ 1/5

ՆՊԱՏԱԿԸ

«ԱԳԲԱ Լիզինգ» ՎԿ ՓԲԸ հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և ոչ գույքային պահանջ պարունակող բողոքների վերլուծության և քննարկման ընթացակարգի (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) նպատակն է սահմանել «ԱԳԲԱ Լիզինգ» ՎԿ ՓԲԸ-ում (այսուհետ՝ Ընկերություն), հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և ոչ գույքային պահանջ պարունակող բողոքների (այսուհետ՝ Ոչ գույքային բողոքներ) վերլուծության և քննարկման գործընթացը:

Սույն ընթացակարգը չի կարգավորում Ընկերության և հաճախորդի միջև այն իրավահարաբերությունները, որոնց հիմքում ընկած է գույքային պահանջ պարունակող բողոք: Վերջինս կարգավորվում է «ԱԳԲԱ Լիզինգ» ՎԿ ՓԲԸ հաճախորդների բողոքների քննարկման ընթացակարգով [22 PR 06](#):

ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԸ

Սույն ընթացակարգի պահանջները կիրառվում են Ընկերության բոլոր այն աշխատակիցների (այդ թվում՝ ղեկավարների) կողմից, որոնք մասնակցում են հաճախորդների առաջարկությունների, դիտողությունների և Ոչ գույքային բողոքների հավաքագրմանը, վերլուծությունների և քննարկումների իրականացմանը:

ԱՌՆՉԿՈՂ ՓԱՍՏԱԹՂԹԵՐ

«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	
Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և ոչ գույքային բողոքների թերթիկ	eFO 21-02-01
Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և ոչ գույքային բողոքների վերաբերյալ հաշվետվություն	eFO 21-02-02

ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ


Պատասխանատու աշխատակից՝ Ընկերության Պայմանագրային և փաստաթղթաշրջանառության բաժնի աշխատակից:

ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԼՐԱՑՈՒՄՆԵՐ

ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

ԳԼՈՒԽ 1. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՏՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ՈՉ ԳՈՒՅՔԱՅԻՆ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԱՐՁԱՆԱԳՐՈՒՄ

1.1. Ընկերությունում հաճախորդների կարծիքները, առաջարկությունները, դիտողությունները և Ոչ գույքային բողոքներն արձանագրվում են բանավոր, զանգերի, էլեկտրոնային նամակների, սոցիալական ցանցերի, Ընկերության կայքի, կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և ոչ գույքային բողոքների թերթիկների, գրավոր ներկայացված դիմումների միջոցով:


	«ԱԳԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՏՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ՈՉ ԳՈՒՅՔԱՅԻՆ ՊԱՀԱՆՋ ՊԱՐՈՒՆԱԿՈՂ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	21 PR 02#4		
		Հաստատման ամսաթիվ 28/02/20	Խմբագրություն 1	էջ 2/5

ԳԼՈՒԽ 2. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՏՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ՈՉ ԳՈՒՅՔԱՅԻՆ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՏՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ՈՉ ԳՈՒՅՔԱՅԻՆ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԹԵՐԹԻԿՆԵՐԻ, ԻՆՉՊԵՍ ՆԱԵՎ ՈՉ ԹԵՐԹԻԿՆԵՐԻ ՏԵՍՔՈՎ (ԹՐԹԱՅԻՆ, ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ), ԲԱՆԱՎՈՐ, ԶԱՆԳԵՐԻ ԵՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՑԱՆՑԵՐԻ ՄԻՋՈՑՈՎ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼՈՒ ԴԵՊՔՈՒՄ

2.1. Ընկերությունում հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և Ոչ գույքային բողոքների վերլուծության համար հաճախորդների սպասարկման սրահի տեսանելի վայրում տեղադրվում են Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և ոչ գույքային բողոքների թերթիկների համար նախատեսված արկղեր, որոնց վրա նախատեսված մասում դրվում են հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և ոչ գույքային բողոքների թերթիկներ՝ [eFO 21-02-01](#):

2.2. Հաճախորդները լրացնում են Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և ոչ գույքային բողոքների թերթիկները [eFO 21-02-01](#) և գցում նախատեսված արկղի մեջ:

2.3. Յուրաքանչյուր աշխատանքային օր, Ընկերությունում Պատասխանատու աշխատակցի կամ նրան փոխարինողի կողմից, Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և ոչ գույքային բողոքների թերթիկներում լրացված տեղեկատվության առկայության դեպքում տվյալ տեղեկատվությունն արձանագրվում է Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և ոչ գույքային բողոքների վերաբերյալ հաշվետվությունում՝ [eFO 21-02-02](#), և լուսապատճենված տարբերակով էլեկտրոնային եղանակով ուղարկվում Ընկերության գլխավոր տնօրենին կամ նրան փոխարինող տեղակալին: Ոչ թերթիկների տեսքով ներկայացված (թղթային, էլեկտրոնային, մասնավորապես, customer.leasing@acba.am էլեկտրոնային հասցեին ուղարկելու միջոցով) կարծիքները, առաջարկությունները, դիտողությունները ստացման օրվա ընթացքում նույնպես արձանագրվում են Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և ոչ գույքային բողոքների վերաբերյալ հաշվետվությունում՝ [eFO 21-02-02](#) և մուտքագրվում գրությունների հաշվառման մատյանում: Մուտքագրման հերթական համարը ստանալուց հետո վերջիններս լուսապատճենվում և «Outlook Exchange» կամ «Doc Flow» ծրագրով ուղարկվում են Ընկերության գլխավոր տնօրենին կամ նրան փոխարինող տեղակալին: Ստորաբաժանման ղեկավար(ներ)ը կամ աշխատակից(ներ)ը, ում անհրաժեշտության դեպքում մակագրվում է թերթիկը կամ **ոչ այդ թերթիկի տեսքով** ներկայացված կարծիքը, առաջարկությունը կամ դիտողությունը, էլեկտրոնային եղանակով, մինչև հաջորդ աշխատանքային օրվա ավարտը, Պատասխանատու աշխատակցին կամ նրան փոխարինողին ուղարկում է իրեն հասցեագրված բողոքի, կարծիքի, առաջարկության կամ դիտողության վերաբերյալ գրավոր արձագանք, պարզաբանում կամ պատասխան գրություն՝ ձեռնարկված միջոցառումների համառոտ նկարագրությամբ՝ կրկնօրինակում նշելով Ընկերության գլխավոր տնօրենին կամ նրան փոխարինող տեղակալին: Պատասխանատու աշխատակիցը կամ նրան փոխարինողը վերահասցեագրված արձագանքն ուղարկում է հաճախորդին՝ վերջինիս կողմից թերթիկի, թղթի վրա կամ էլեկտրոնային գրության մեջ նշված էլեկտրոնային հասցեին, իսկ դրա բացակայության դեպքում՝ Ընկերության՝ Հաճախորդների գծով տվյալների բազայում տվյալ հաճախորդի գծով մուտքագրված էլեկտրոնային հասցեին: Վերոնշյալ երկու էլեկտրոնային տարբերակների բացակայության դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը կամ նրան փոխարինողը վերոնշյալ Ոչ գույքային բողոքը, կարծիքը, առաջարկությունը, դիտողությունը ներկայացրած հաճախորդի հետ կապ է հաստատում՝ վերջինիս կողմից թերթիկի, թղթի վրա կամ էլեկտրոնային գրության մեջ նշված հեռախոսահամարի միջոցով, իսկ դրա բացակայության դեպքում՝ Ընկերության՝ Հաճախորդների գծով տվյալների բազայում տվյալ հաճախորդի գծով մուտքագրված հեռախոսահամարի միջոցով: Եթե ոչ գույքային պահանջ պարունակող բողոքը, կարծիքը, առաջարկությունը, դիտողությունը պահանջում է լրացուցիչ գործողություններ, ապա դրանց

	«ԱԳԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՏՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ՈՉ ԳՈՒՅՔԱՅԻՆ ՊԱՇՏՊԱՆ ՊԱՐՈՒՆԱԿՈՂ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	21 PR 02#4		
		Հաստատման ամսաթիվ 28/02/20	Խմբագրություն 1	Էջ 3/5

ընթացքի վերաբերյալ նույնպես էլեկտրոնային նամակով մինչև հաջորդ աշխատանքային օրվա ավարտը պետք է տեղեկատվություն ուղարկվի Պատասխանատու աշխատակցին կամ նրան փոխարինողին (կրկնօրինակում նշելով Ընկերության գլխավոր տնօրենին կամ նրան փոխարինող տեղակալին)՝ նշելով այն ժամկետը, որի ընթացքում հնարավոր կլինի պատասխանել նամակին: Ընդ որում՝ այդ ժամկետը չպետք է գերազանցի 10 աշխատանքային օրը:

2.4. Բանավոր, զանգերի, սոցիալական ցանցերի կամ Ընկերության կայքի միջոցով ստացված Ոչ գույքային բողոքների, կարծիքների, առաջարկությունների և դիտողությունների առկայության դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը կամ նրան փոխարինողը դրանց գծով գրառումներ է կատարում Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և ոչ գույքային բողոքների վերաբերյալ հաշվետվությունում՝ [eFO 21-02-02](#), և դրանց ընթացք տալիս՝ առաջնորդվելով սույն ընթացակարգի 2.6 կետում նշված դրույթներով:


2.5. Թերթիկների, ոչ թերթիկների տեսքով (թղթային) ներկայացված Ոչ գույքային գրավոր բողոքների, կարծիքների, առաջարկությունների և դիտողությունների բնօրինակները պահվում են Ընկերությունում՝ 3 տարի ժամկետով, իսկ դրանից հետո ոչնչացվում:

2.6. Թերթիկների, ոչ թերթիկների տեսքով, բանավոր, զանգերի կամ սոցիալական ցանցերի միջոցով ստացված կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և Ոչ գույքային բողոքների գծով Ընկերության Պատասխանատու աշխատակիցը կամ նրան փոխարինողը շաբաթական կտրվածքով էլեկտրոնային եղանակով Ընկերության գլխավոր տնօրենին կամ նրան փոխարինող տեղակալին ուղարկում է համապատասխան էլեկտրոնային հաշվետվություն:

2.7. Ընկերության Պատասխանատու աշխատակիցը սույն ընթացակարգի 1.1 կետով նշված բոլոր տարբերակներով ստացված կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և Ոչ գույքային բողոքների գծով Ընկերության գլխավոր տնօրենին և նրա տեղակալին էլեկտրոնային եղանակով ներկայացնում է եռամսյակային հաշվետվություն: Ընկերության գլխավոր տնօրենի և նրա տեղակալի հետ քննարկման արդյունքում համապատասխան ստորաբաժանումներին (անձանց) տրվում են հանձնարարականներ՝ իրականացնելու ուղղիչ և կանխարգելիչ միջոցառումներ:

ԳԼՈՒԽ 3. ԱՆՑՈՒՄԱՅԻՆ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

3.1. Սույն ընթացակարգն ուժի մեջ է մտնում 2020 թվականի մարտի 13-ից:


	«ԱԳՔԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՏՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ՈՋ ԳՈՒՅՔԱՅԻՆ ՊԱՀԱՆՋ ՊԱՐՈՒՆԱԿՈՂ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	21 PR 02#4		
		Հաստատման ամսաթիվ 28/02/20	Խմբագրություն 1	էջ 4/5

Հ Ո Ս Ք Ա Գ Ի Ծ

Առնչվող փաստաթղթեր	Քայլ	ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅՈՒՆ	ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՄԱՍՆԱԿԻՑՆԵՐԸ		
			ԳՏ	ԳՏՏ	ՊԱ
	1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և ոչ գույքային պահանջ պարունակող բողոքների հայտնաբերում </div>			X
eFO 21-02-01 eFO 21-02-02	2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և ոչ գույքային պահանջ պարունակող բողոքների վերլուծություն հաճախորդների բավարարվածության ուսումնասիրության ձևերի միջոցով </div>	X	X	X
	3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Քննարկված արդյունքների հիման վրա ուղղիչ և կանխարգելիչ միջոցառումների իրականացում </div>			X
	4	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 50px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> Ավարտ </div>			

Հապավումներ՝

ԳՏ՝ Գլխավոր տնօրեն, **ԳՏՏ՝** Գլխավոր տնօրենի տեղակալ, **ՊԱ՝** պատասխանատու աշխատակից

	<p>«ԱԳՔԱ ԼԻՋԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՏՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ՈՉ ԳՈՒՅՔԱՅԻՆ ՊԱՀԱՆՋ ՊԱՐՈՒՆԱԿՈՂ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ</p>	<p>21 PR 02#4</p>		
		<p><i>Հաստատման ամսաթիվ 28/02/20</i></p>	<p><i>Խմբագրություն 1</i></p>	<p><i>էջ 5/5</i></p>

ՀԱՍՏԱՏԵՑ

Գլխավոր տնօրեն

28.02.2020թ.

Ա. Գասպարյան

ԿԱԶՄԵՑ

**«ԱԿՔԱ-ԱԳՐԻԿՈԼ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ
մեթոդաբանության բաժնի պետ**

Ս. Իրիգյան