

	«ԱԿԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՏՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	21 PR 02#4		
		Հաստատման ամսաթիվ 14/02/22	Խմբագրություն 2	Էջ 1/6

ՆՊԱՏԱԿԸ

«ԱԿԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների վերլուծության և քննարկման ընթացակարգի (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) նպատակն է սահմանել «ԱԿԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ-ում (այսուհետ՝ Ընկերություն), հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների 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 «ԱԿԲԱ 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 հավաքագրմանը, վերլուծությունների և քննարկումների իրականացմանը:

ԱՌՆՉՎՈՂ 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	
«ԱԿԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ուղեցույց	22 IN 01
Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների թերթիկ	eFO 21-02-01
Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների վերաբերյալ հաշվետվություն	eFO 21-02-02
Բողոքների վերաբերյալ հաշվետվություն	eFO 22-01-01

ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԱՍԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Պատասխանատու աշխատակից՝ Ընկերության Պայմանագրային և փաստաթղթաշրջանառության բաժնի աշխատակից:

ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԼՐԱՑՈՒՄՆԵՐ

Ընթացակարգը վերանվանվել է:

Ընթացակարգի առնչվող փաստաթղթերի ցանկում և համապատասխան դրույթներում հետևյալ փաստաթղթերը վերանվանվել են.

- Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և ոչ գույքային բողոքների թերթիկը վերանվանվել է Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների թերթիկի՝ պահպանելով կողավորումը՝ [eFO 21-02-01](#),
- Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և ոչ գույքային բողոքների վերաբերյալ հաշվետվությունը վերանվանվել է Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների վերաբերյալ հաշվետվության՝ պահպանելով կողավորումը՝ [eFO 21-02-02](#):

	«ԱԿԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՏՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	21 PR 02#4		
		Հաստատման ամսաթիվ 14/02/22	Խմբագրություն 2	Էջ 2/6

Ընթացակարգից ամենուրեք հանվել են ոչ գույքային բոլորքներին վերաբերվող դրույթները:

Ընթացակարգի 2.1 կետում «կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների» բառերից հետո «և Ոչ գույքային բոլորքների վերլուծության» բառերը փոխարինվել են «հավաքագրման» բառով, իսկ «տեսանելի վայրում տեղադրվում են» բառերից հետո «Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և ոչ գույքային բոլորքների թերթիկների համար նախատեսված» բառերը՝ «հատուկ» բառով:

Ընթացակարգում ամենուրեք «Պատասխանատու աշխատակից» բառերից հետո «կամ նրան փոխարինող» բառերը հանվել են:

Ընթացակարգում կատարված փոփոխություններն ու լրացումներն ընդգծված են:

ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

ԳԼՈՒԽ 1. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՏՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԱՐՁԱՆԱԳՐՈՒՄ

1.1. Ընկերությունում հաճախորդների կարծիքները, առաջարկությունները, դիտողություններն արձանագրվում են բանավոր, զանգերի, էլեկտրոնային նամակների, սոցիալական ցանցերի, Ընկերության կայքի, կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների թերթիկների, գրավոր ներկայացված դիմումների միջոցով:

ԳԼՈՒԽ 2. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՏՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅՈՒՆ՝ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՏՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԹԵՐԹԻԿՆԵՐԻ, ԻՆՉՊԵՍ ՆԱԵՎ ՈՉ ԹԵՐԹԻԿՆԵՐԻ ՏԵՍՔՈՎ (ԹՂԹԱՅԻՆ, ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ), ԲԱՆԱՎՈՐ, ԶԱՆԳԵՐԻ ԵՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՑԱՆՑԵՐԻ ՄԻՋՈՑՈՎ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆԵԼՈՒ ԴԵՊՈՒՄ

2.1. Ընկերությունում հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների հավաքագրման համար հաճախորդների սպասարկման սրահի տեսանելի վայրում տեղադրվում են հատուկ արկղեր, որոնց վրա նախատեսված մասում դրվում են հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների թերթիկներ՝ [eFO 21-02-01](#):

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

2.3. Յուրաքանչյուր աշխատանքային օր, Ընկերությունում Պատասխանատու աշխատակցի կողմից, Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների թերթիկներում լրացված տեղեկատվության առկայության դեպքում տվյալ տեղեկատվությունն արձանագրվում է Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների վերաբերյալ հաշվետվությունում՝ [eFO 21-02-02](#), և լուսապատճենված տարբերակով էլեկտրոնային եղանակով ուղարկվում Ընկերության գլխավոր տնօրենին կամ գլխավոր տնօրենի 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 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 գլխավոր տնօրենի 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 ուղարկում է իրեն

	«ԱՎԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐՀՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՏՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	21 PR 02#4		
		Հաստատման ամսաթիվ 14/02/22	Խմբագրություն 2	էջ 3/6

հասցեագրված բողոքի, կարծիքի, առաջարկության կամ դիտողության վերաբերյալ գրավոր արձագանք, պարզաբանում կամ պատասխան գրություն՝ ձեռնարկված միջոցառումների համառոտ նկարագրությամբ՝ կրկնօրինակում նշելով Ընկերության գլխավոր տնօրենին կամ գլխավոր տնօրենի տեղակալին: Պատասխանատու աշխատակիցը 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 վերոնշյալ 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 կարծիքը, առաջարկությունը, դիտողությունը պահանջում է լրացուցիչ գործողություններ, ապա դրանց ընթացքի վերաբերյալ նույնպես էլեկտրոնային նամակով մինչև հաջորդ աշխատանքային օրվա ավարտը պետք է տեղեկատվություն ուղարկվի Պատասխանատու աշխատակցին (կրկնօրինակում նշելով Ընկերության գլխավոր տնօրենին կամ գլխավոր տնօրենի տեղակալին)՝ նշելով այն ժամկետը, որի ընթացքում հնարավոր կլինի պատասխանել նամակին: Ընդ որում՝ այդ ժամկետը չպետք է գերազանցի 10 աշխատանքային օրը:

2.4. Յուրաքանչյուր աշխատանքային օր, Ընկերության մատակարարների հետ համագործակցության բաժնի աշխատակցի կողմից Ընկերության կայքի միջոցով ստացված կարծիքները, առաջարկությունները և դիտողությունները (առկայության դեպքում) ուղարկվում են Պատասխանատու աշխատակցին:

2.5. Ընկերության սոցիալական ցանցերի միջոցով ստացված կարծիքներին, առաջարկություններին և դիտողություններին պատասխանում են Բանկի թվային և անալիտիկ մարքեթինգի թիմը և Ընկերության մատակարարների հետ համագործակցության բաժինը՝ համատեղ: Յուրաքանչյուր աշխատանքային օր, Բանկի թվային և անալիտիկ մարքեթինգի թիմի աշխատակցի կողմից, Ընկերության սոցիալական ցանցերի միջոցով ստացված կարծիքները, առաջարկությունները և դիտողությունները (առկայության դեպքում) ուղարկվում են Պատասխանատու աշխատակցին:

2.6. Բանավոր, զանգերի, սոցիալական ցանցերի կամ Ընկերության կայքի միջոցով ստացված կարծիքների, առաջարկությունների և դիտողությունների առկայության դեպքում Պատասխանատու աշխատակիցը դրանց գծով գրառումներ է կատարում Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների վերաբերյալ հաշվետվությունում՝ [eFO 21-02-02](#), և դրանց ընթացք տալիս՝ առաջնորդվելով սույն ընթացակարգի 2.8 կետում նշված դրույթներով:

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

2.8. Թերթիկների, ոչ թերթիկների տեսքով, բանավոր, զանգերի կամ սոցիալական ցանցերի միջոցով ստացված կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների գծով Ընկերության Պատասխանատու աշխատակիցը շաբաթական կտրվածքով էլեկտրոնային եղանակով Ընկերության գլխավոր տնօրենին կամ գլխավոր տնօրենի տեղակալին ուղարկում է համապատասխան էլեկտրոնային հաշվետվություն:

2.9. Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների թերթիկների [eFO 21-02-01](#), ոչ թերթիկների, զանգերի, էլեկտրոնային նամակների, սոցիալական ցանցերի միջոցով ստացված բոլոր դիտողությունները և բացասական մեկնաբանությունները՝ որպես բողոք, Պատասխանատու աշխատակցի կողմից ամսական կտրվածքով գրանցվում են Բողոքների վերաբերյալ հաշվետվությունում՝ [eFO 22-01-01](#):

	«ԱԿԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՏՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	21 PR 02#4		
		Հաստատման ամսաթիվ 14/02/22	Խմբագրություն 2	Էջ 4/6

2.10. Ընկերության Պատասխանատու աշխատակիցը սույն ընթացակարգի 1.1 կետով նշված բոլոր տարբերակներով ստացված կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների 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 2022 թվականի փետրվարի 22-ից:

3.2. Սույն ընթացակարգն ուժի մեջ մտնելու օրվանից ուժը կորցրած է ճանաչվում Ընկերության խորհրդի 28.02.2020թ. հաստատած «ԱԳԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների և ոչ գույքային պահանջ պարունակող բողոքների վերլուծության և քննարկման ընթացակարգը:

Հ Ո Ս Ք Ա Գ Ի Ծ

Առնչվող փաստաթղթեր	Քայլ	ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅՈՒՆ	ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՄԱՍՆԱԿԻՑՆԵՐԸ			
			ԳՏ	ԳՏՏ	ՄՀԲ	ՊԱ
	1	Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների հայտնաբերում			X	X
eFO 21-02-01 eFO 21-02-02	2	Հաճախորդների կարծիքների, առաջարկությունների, դիտողությունների վերլուծություն հաճախորդների բավարարվածության ուսումնասիրության ձևերի միջոցով	X	X	X	X
	3	Քննարկված արդյունքների հիման վրա ուղղիչ և կանխարգելիչ միջոցառումների իրականացում			X	X
	4	Ավարտ				

Հապավումներ՝
ԳՏ՝ Գլխավոր տնօրեն, **ԳՏՏ՝** Գլխավոր տնօրենի տեղակալ, **ՊԱ՝** պատասխանատու աշխատակից, **ՄՀԲ՝** Մատակարարների հետ համագործակցության բաժին

	«ԱԿԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԿԱՐԾԻՔՆԵՐԻ, ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ, ԴԻՏՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ	21 PR 02#4		
		Հաստատման ամսաթիվ 14/02/22	Խմբագրություն 2	էջ 6/6

ՀԱՍՏԱՏԵՑ
Գլխավոր տնօրեն
14.02.2022թ.
Ա. Գասպարյան

ԿԱԶՄԵՑԻՆ
«ԱԿԲԱ ԼԻԶԻՆԳ» ՎԿ ՓԲԸ պայմանագրային և փաստաթղթաշրջանառության բաժնի պետ
Լ. Մելքոնյան
«ԱԿԲԱ ԲԱՆԿ» ԲԲԸ մեթոդաբանության բաժնի պետ
Ս. Իրիցյան