

## **ПРОЦЕДУРА**

**"О ПРОЦЕССЕ ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ, ИЗУЧЕНИЯ ЖАЛОБ-ЗАЯВЛЕНИЙ  
И ЖАЛОБ-ТРЕБОВАНИЙ КЛИЕНТОВ ЗАО "БАНК ВТБ (АРМЕНИЯ)"  
И ОТКЛИКА НА НИХ"**

**ЕРЕВАН – 2012**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Основные понятия и общие положения .....	3
2. Процесс представления Клиентами жалоб-заявлений/требований .....	5
3. Процесс изучения жалоб-заявлений/требований Клиентов .....	7
4. Ответы на жалобы-заявления/требования Клиентов .....	9
5. Мониторинг процесса приема, регистрации, изучения жалоб-заявлений/требований клиентов и отклика на них .....	10
6. Соблюдение конфиденциальности сведений, которые стали известными в ходе изучения жалоб-заявлений/требований клиентов .....	10
7. Порядок изучения примирителем финансовой системы РА жалоб-требований клиентов - физических лиц к Банку .....	11

## 1. Основные понятия и общие положения

**1.1. "Банк"** – Головной офис и филиалы ЗАО "Банк ВТБ (Армения)".

**1.2. "Процедура"** – процедура "О процессе приема, регистрации, изучения жалоб-заявлений и жалоб-требований (далее – жалоба-заявление/требование) клиентов и отклика на них".

**1.3. "Клиент"** – являющееся резидентом и нерезидентом РА юридическое или физическое лицо, которое пользуется предоставляемыми Банком услугами или обратилось для пользования этими услугами.

**1.4. "Жалоба-требование"** – представленная клиентом Банку письменная жалоба, которая касается нарушения обязанностей Банка, связанных с предоставленными Банком услугами, и содержит имущественное требование. Оно, как минимум, должно включать фамилию, имя Клиента (в случае юридических лиц – полное наименование), средства обратной связи (местожительство или электронный адрес и номер телефона), подпись, а также описание жалобы-требования.

**1.5. "Жалоба-заявление"** – представленное Банку Клиентом заявление, вытекающее из его законных интересов, с целью получения интересующей его информации, а также касающееся нарушений, допущенных Банком в ходе осуществления банковской деятельности (по указанным в пункте 2.2 настоящей Процедуры средствам), которое не содержит требования восстановления нарушенных прав.

**1.6. "Ящик для писем"**– ящик со специальной отметкой, расположенный в залах обслуживания Головного офиса и филиалов в заметных и доступных местах, предусмотренный для представленных Клиентом писем, в том числе для приема заполненных заявок жалоб-заявлений/требований.

**1.7. "Бланк жалобы-заявления/требования"** – форма бланка жалоб-заявлений/требований Клиентов (Приложение 3).

**1.8. "Электронный журнал жалоб"** – электронный файл, содержащий информацию о ходе приема, изучения полученных от Клиентов жалоб-заявлений/требований и отклике на них.

**1.9. "Ответственный исполнитель УСП"** – сотрудник Управления сети продаж, который отвечает за описанные в пункте 3.1 действия:

а) прием жалоб-заявлений/требований от сотрудника Аппарата Директората, из Центра телефонного обслуживания Клиентов, а также, при необходимости, от управляющего филиалом или НООК ГО;

б) изучение жалобы-заявления/требования и при необходимости направление ее в подразделение/подразделения, привлеченное к процессу разрешения жалобы;

в) слежение за соблюдением сроков и необходимых шагов процедуры изучения жалоб-заявлений/требований, ответов по их разрешению.

**1.10. "Ответственный исполнитель ДРКБ"** – сотрудник Управления по работе с Корпоративными клиентами Департамента развития корпоративного бизнеса, который отвечает за описанные в пункте 3.1 действия:

а) прием жалоб-заявлений/требований от сотрудника Аппарата Директората, из Центра обслуживания телефонных звонков Клиентов, от менеджера Корпоративных клиентов или ответственного сотрудника филиала "Москва";

б) изучение жалобы-заявления/требования и, при необходимости, направление его в подразделение/подразделения, привлеченное к процессу разрешения жалобы;

в) слежение за соблюдением сроков и необходимых шагов процедуры изучения жалоб-заявлений/требований, ответов по их разрешению.

**1.11. "Корпоративный клиента"** – клиент, который согласно методологии классификации корпоративных клиентов ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" является Корпоративным клиентом.

**1.12. "Ответственный сотрудник"** – сотрудник, ответственный за предоставление необходимой информации Клиентам, представившим в Банк жалобу-заявление/требование, прием, регистрацию и отправку ответов на представленные жалобы-заявления/требования, а также контролирующий процессы изучения жалоб-заявлений/требований и отклика на них. В зависимости от условий, указанных в приведенной ниже таблице, обязанности Ответственного сотрудника в Банке осуществляют Управляющий филиалом, начальник Отдела обслуживания клиентов Головного офиса (далее – НОК ГО) и сотрудник Аппарата Директората.

	Управляющий филиалом	НОК Головного офиса	Сотрудник Аппарата Директората
<b>Предусловие</b>	Жалоба-заявление/требование, доставленная в филиал нарочным	Жалоба-заявление/требование, доставленная в Головной офис нарочным	Закрытое письмо, адресованное руководству Банка
	Жалоба-заявление/требование, брошенная в ящик для писем филиала	Жалоба-заявление/требование, брошенная в ящик для писем Головного офиса	Жалоба-заявление/требование, полученная по электронному адресу Банка: <a href="mailto:headoffice@vtb.am">headoffice@vtb.am</a>
	Жалобы-требования, полученные через Центр телефонного обслуживания	Жалобы-требования, полученные через Центр телефонного обслуживания	Жалоба-заявление/требование, полученная посредством интернет-сайта Банка: <a href="http://www.vtb.am">www.vtb.am</a>

**1.13. "Обслуживающий сотрудник"** – Администратор зала (при наличии в филиале подобной штатной единицы) или назначенный Управляющим филиала сотрудник, в случае юридических лиц – менеджер Корпоративного клиента, которые предоставляют Клиенту, желающему представить в Банк жалобу-заявление/требование, следующую необходимую первичную информацию:

- а) знакомит с порядком заполнения бланка жалобы-заявления/требования;
- б) указывает место, в котором расположен ящик для писем;
- в) в пределах своих полномочий отвечает на вопросы, интересующие Клиента;
- г) уведомляет Ответственного сотрудника о представлении Клиентом жалобы-заявления/требования.

**1.14. "Исполнитель"** – сотрудник структурного и территориального подразделения, который отвечает за разрешение жалобы-заявления/требования и подготовку окончательного ответа.

**1.15. "Клиент малого бизнеса"** – клиент, который в соответствии с методологией классификации корпоративных клиентов ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" является Клиентом малого бизнеса.

**1.16.** Настоящая Процедура разработана Банком в соответствии с требованиями закона РА "О примирителе финансовой системы", требованиями Центрального банка РА и иных нормативных актов.

**1.17.** Основная цель приема, регистрации и изучения жалоб-заявлений/требований Клиентов заключается в устранении имеющих место в Банке нарушений и их последствий, являющихся причиной возникновения затруднений у клиентов и основанием их обращения в Банк.

**1.18.** Согласно процессу, описанному в главе 2 настоящей Процедуры, представленная в Банк жалоба-заявление/требование подлежит обязательному приему, регистрации, изучению и отклику на нее. Отказ в приеме жалобы-заявления/требования, за исключением указанных в пункте 2.6 случаях, не допускается.

**1.19.** При изучении предмета жалобы-заявления/требования Клиента, Банк основывается на ее всестороннем и полном изучении, а также на ее обоснованности (раскрытие фактических обстоятельств, соответствие предмету жалобы) и правомерности (соответствия нормам законодательства РА на момент выполнения действий или наступления событий).

**1.20.** Положения, приведенные в настоящей Процедуре, подлежат обязательному исполнению всеми сотрудниками Банка.

## **2. Процесс представления Клиентами жалоб-заявлений/требований**

**2.1.** На видных и доступных для Клиентов местах в залах обслуживания Банка должен быть расположен Ящик для писем, а также размещены на интернет-сайте Банка и на видных местах в залах обслуживания в виде отдельных листовок следующие документы:

- 1) краткая объяснительная записка к разрешению споров (Приложение 1);
- 2) краткое описание процесса рассмотрения жалобы-требования (Приложение 2);
- 3) форма бланка жалобы-заявления/требования Клиента (Приложение 3).

**2.2.** На видных местах в залах обслуживания Банк также должен разместить объявление о том, что Клиент в любом случае может требовать от Ответственного или Обслуживающего сотрудника настоящую Процедуру и подробно знакомиться с ее положениями (Приложение 5). Также Банк публикует на своем интернет-сайте и в зале обслуживания, а также предоставляет по требованию каждого лица номер телефона, по которому клиент может обратиться в Банк для получения информации относительно жалоб-заявлений/требований.

**2.3.** Любой сотрудник Банка, который получил жалобу-заявление/требование Клиента или которому Клиент сообщил о своем желании представить жалобу-заявление/требование, препровождает Клиента к Ответственному сотруднику, а также предоставляет данные о средствах связи с Ответственным сотрудником (номер телефона, электронный адрес и т.п.).

**2.4.** Ответственный сотрудник предоставляет Клиенту, желающему представить Жалобу-требование и обратившемуся в Банк, формы бланков "Краткая объяснительная записка к разрешению споров", "Краткое описание процесса рассмотрения жалобы-требования" и "Жалобы-заявления/требования Клиента", а также уведомляет о том, что Клиент может приобрести внутренние правила рассмотрения Жалобы-требования обществом.

**2.5.** Клиент, имеющий желание представить в Банк Жалобу-заявление/требование, может:

- а)** лично представить ее в Банк в виде письма или заполненного бланка Жалобы-заявления/требования;
- б)** заполнить с помощью Ответственного или Обслуживающего сотрудника бланк Жалобы-заявления/требования и бросить его в Ящик для писем;
- в)** отправить ее в виде письма на электронный адрес Банка: [headoffice@vtb.am](mailto:headoffice@vtb.am);
- г)** заполнить бланк Жалобы-заявления, размещенный на интернет-сайте Банка: [www.vtb.am](http://www.vtb.am);

**д)** обратиться в центр телефонного обслуживания Банка по номеру 87-87 (только в случае жалобы-заявления).

**2.6.** Жалобы-заявления/требования, в которых отсутствуют необходимые реквизиты Жалобы-требования, признаются анонимными и не подлежат регистрации, изучению и отклику.

**2.7.** Жалобы-заявления/требования Клиентов по вопросам, в отношении которых имеются вступившие в силу судебные акты (постановления, решения и т.п.), изучению не подлежат.

**2.8.** В случае приема Жалобы-заявления/требования лично Ответственным или Обслуживающим сотрудником, Клиенту дается расписка о приеме Жалобы-заявления/требования (Приложение 4), в котором указывается:

- а)** дата приема Жалобы-заявления/требования;
- б)** фамилия и имя сотрудника, принявшего Жалобу-заявление/требование;
- в)** подпись сотрудника, принявшего Жалобу-заявление/требование;
- г)** идентификационный номер Жалобы-заявления/требования.

**2.9.** Не позднее, чем на следующий рабочий день после получения от Клиента Жалобы-заявления/требования, Ответственный сотрудник Аппарата Директората, при ее несоответствии требованиям, установленным понятием "Жалобы-требования", которое указано в пункте 1.4 настоящей Процедуры, запрашивает по электронному адресу, с которого была получена Жалоба-заявление/требование, необходимую информацию или посылает форму бланка Жалобы-заявления/требования. При получении от Клиента Жалобы-заявления/требования, соответствующей требованиям, установленным понятием "Жалобы-требования", которое указано в пункте 1.4 настоящей Процедуры, Ответственный сотрудник Аппарата Директората в тот же день посылает Клиенту по электронному адресу, с которого была получена Жалоба-заявление/требование, письмо, подтверждающее факт ее получения (Приложение 4), в котором указывается дата получения Жалобы-заявления/требования и прилагается "Краткая пояснительная записка к разрешению споров" (Приложение 1), "Краткое описание процесса рассмотрения жалобы-требования" (Приложение 2).

**2.10.** В случае получения жалобы-требования в устном виде или по телефону, Клиент информируется любым сотрудником Банка, имеющим отношение к обслуживанию клиентов, о процессе приема и предусловиях жалоб-заявлений/требований, предусмотренных пунктами 2.5 и 2.6 настоящей Процедуры, а также уведомляется о предусмотренной пунктом 2.4 настоящей Процедуры информации. В случае получения жалобы-заявления по телефону сотрудник Банка регистрирует содержание жалобы-заявления, уточняет и регистрируется фамилию, имя Клиента (в случае юридического лица – полное наименование), средства обратной связи (местожительство или электронный адрес, или номер телефона) и в день получения жалобы-заявления отправляет ее по электронной почте ответственному сотруднику Управления сети продаж, а в случае Корпоративных клиентов – ответственному исполнителю ДРКБ, которые, в свою очередь, направляют ее соответствующему Исполнителю, в зависимости от предмета жалобы-заявления.

**2.11.** В конце каждого дня Ответственный сотрудник извлекает из Ящика для писем жалобы-заявления/требования (НООК распределяет их в соответствии с указанными в пункте 1.12 предусловиями, согласно вышеуказанной таблице).

**2.12.** Каждая жалоба-заявление/требование, представленная в Банк по указанным в пункте 2.5 настоящей Процедуры средствам, регистрируется после ее получения Ответственным сотрудником в Электронном журнале жалоб-заявлений/требований.

### 3. Процесс изучения жалоб-заявлений/требований Клиентов

**3.1.** Исходя из целей настоящей Процедуры, процесс изучения жалоб-заявлений/требований клиентов представляет собой ряд действий, которые выполняются в следующей последовательности (схематическое описание см. Приложение 9):

**а)** в случае представления Клиентом Жалобы-заявления/требования в филиал/ООК ГО, Ответственный или Обслуживаний сотрудник **в тот же день** принимает жалобы-заявления/требования Клиентов, а Ответственный сотрудник регистрирует их.

Жалобы-заявления/требования, полученные Сотрудником Аппарата Директората, менеджерам клиентов Корпоративного бизнеса, а также Центром телефонного обслуживания Клиентов (в электронном, бумажном виде или по телефону), в тот же день, передаются ответственному исполнителю УСП (электронным и бумажным способом), если они получены от физических лиц или клиентов малого бизнеса, а если они получены от корпоративных клиентов, то передаются Ответственному исполнителю ДРКБ для изучения и, при необходимости, отправляются подразделению/подразделениям, привлеченному к процессу разрешения жалоб-заявлений/требований.

**а)** ответственные исполнители, Ответственный сотрудник УСП и ДРКБ в течение **1 рабочего дня** изучают Жалобу-заявление/требование Клиента и в том случае, когда:

1) подготовка ответа находится в пределах полномочий управляющего филиалом/НООК Головного офиса, выносится решение Исполнителя и выдается поручение на разрешение жалобы-заявления/требования и подготовку ответа;

2) подготовка ответа выходит за пределы полномочий управляющего филиалом/НООК Головного офиса, сканированный вариант жалобы-заявления/требования с сопроводительным ходатайством (Приложение 7) направляется ответственному исполнителю УСП;

3) ответственные исполнители УСП и ДРКБ, в случае 3.1.а, и ответственный исполнитель УСП, в случае 3.1.б.2, передают жалобу-заявление/требование в день ее получения (электронным способом с сопроводительным ходатайством) в подразделение/подразделения (Исполнитель), привлеченное/привлеченные к процессу разрешения жалоб-заявлений/требований, то ответ на жалобу-заявление/требование должен быть представлен в шестидневный срок.

**в)** в шестидневный срок со дня получения ходатайства от ответственного исполнительного УСП и ДРКБ, а также управляющего филиалом и НООК ГО привлеченное/привлеченные к процессу разрешения жалобы подразделение/подразделения (Исполнитель):

- изучает содержание и причину заявления (при возможности сразу же решая проблему Клиента)

**1) в случае 3.1.б.1.**

- изучает содержание и причину жалобы-заявления/требования (при возможности сразу же решая проблему Клиента)
- подготавливает ответ на жалобу-заявление/требование по типовой форме (Приложение 8), обеспечивая подпись управляющего
- обеспечивает отправку ответа или передачу его Клиенту

**2) в случае 3.1.а.**

- подготавливает на официальном бланке Банка ответ на жалобу-заявление/требование Клиента по типовой форме (Приложение 8), обеспечивая подпись руководителя данного структурного подразделения
- передает подписанный ответ ответственному сотруднику Аппарата Директората (последний в течение 1 рабочего дня обеспечивает отправку или передачу ответа

Клиенту), а сканированный вариант ответа отправляет ответственному исполнителю соответственно УСП или ДРКБ

**3) в случае 3.1.б.2**

- подготавливает электронным способом ответ на жалобу-заявление/требование и отправляет его ответственному исполнителю УСП
- ответственный исполнитель УСП отправляет ответ на жалобу-заявление/требование Клиента управляющему соответствующего филиала/начальнику ООК ГО для распечатки на бланке Банка, подписания управляющим и передачи его Клиенту.

В случае, когда для ответа на жалобу-заявление/требование Клиента подразделению, привлеченному к процессу разрешения жалобы-заявления/требования, необходимо содействие другого подразделения Банка (Юридическое управление, Операционное управление и др.), последнее обязано ответить на запрос подразделения, привлеченного к разрешению жалобы-заявления/требования, в течение 1 рабочего дня.

Таким образом, срок всего процесса пункта "в" не должен превышать 6 рабочих дней.

В соответствии с вышеуказанными шагами и сроками, процесс приема, изучения жалобы-заявления/требования Клиента и отклика на нее должен в общей сложности продолжаться не более 8 рабочих дней.

**3.2.** В случае, когда представленная Клиентом жалоба-заявление/требование соответствует требованиям понятия "Жалоба-требование", изложенного в пункте 1.4 настоящей Процедуры, Банк рассматривает ее как жалобу-требование, независимо от наименования письма (заявление, требование и т.п.) или отсутствия наименования, и в соответствии с порядком, установленным пунктом 3.1 настоящей Процедуры, дает окончательный ответ в течение не более 8 (восьми) рабочих дней. В том случае, когда для разрешения и подготовки окончательного ответа на жалобу-заявление/требование требуется, в зависимости от предмета последней, более продолжительный срок, то указанный в пункте 3.1.в) срок может быть продлен до не более чем 8 рабочих дней, следовательно, окончательный ответ Клиенту должен быть предоставлен не позднее 10 дней после получения Жалобы-заявления/требования. Моментом получения Жалобы-заявления/требования считается момент ее регистрации в Банке.

**3.3.** В случае если предоставление окончательного ответа на жалобу-требование (об отказе, частичном или полном удовлетворении) в течение 10 рабочих дней при обоснованной аргументации невозможно (к жалобам-требованиям не относится), то Исполнитель подготавливает об этом письмо, направленное Клиенту, в котором указывает срок предоставления окончательного ответа и передает его Ответственному сотруднику. По получении уведомления, Ответственный сотрудник передает его Клиенту.

**3.4.** Банк обязан изучить и рассмотреть жалобы-заявления/требования Клиентов, если последние были представлены в Банк в течение одного года, начиная с того момента, когда Клиент был или мог быть осведомлен о нарушенном праве. Банк имеет право не рассматривать обжалуемые случаи, давность которых составляет один год и более.

**3.5.** С целью правильного разрешения вопросов Исполнитель в ходе изучения жалобы-заявления/требования имеет право потребовать у Клиента дополнительные документы, указав причину их истребования и конечный срок представления. При непредставлении дополнительных документов Исполнитель вправе рассмотреть жалобы-заявления/требования без представления последних или направить Клиенту обоснованный отказ в изучении жалобы-заявления/требования.

**3.6.** При получении жалобы-заявления/требования или в ходе ее изучения Банк не может требовать от Клиента такие документы, которые:



**а)** не являются необходимыми для обоснования жалобы-заявления/требования или наличия или отсутствия лежащих в ее основе обстоятельств, или для идентификации Клиента,

**б)** стали доступны Банку в процессе предоставления услуг данному Клиенту и, по письменному подтверждению Клиента, данные в них не изменялись.

**3.7.** В случае прекращения изучения жалобы-заявления/требования Клиент письменно уведомляется об этом в течение 2 рабочих дней с момента вынесения соответствующего решения.

**3.8.** В случае, когда разъяснение связанных с жалобой-заявлением/требованием вопросов подвергается аудиозаписи, Исполнитель предварительно уведомляет Клиента об этом.

**3.9.** В случае если Клиенту, представившему жалобу-требование, в течение 10 рабочих дней не был дан окончательный ответ или Клиент не удовлетворен данным ответом, он вправе обратиться в суд или к Примирителю финансовой системы, или в Центральный банк, либо в Арбитражный трибунал, если имеется арбитражное согласие. В случае если Клиенту, представившему жалобу-требование, в течение 10 рабочих дней не был предоставлен окончательный ответ или Клиент не удовлетворен предоставленным ответом, он вправе обратиться к Примирителю финансовой системы в течение шести месяцев, начиная с того дня, когда он получил окончательный ответ Банка.

**3.10.** В первый рабочий день каждого месяца Ответственный сотрудник обязан отправлять полученные жалобы-заявления/требования, а также сканированные варианты ответов и тщательно заполненный электронный журнал жалоб-заявлений/требований по электронным адресам руководителя Группы мониторинга качества обслуживания Управления развития розничного бизнеса и ответственного исполнителя УСП.

**3.11.** Централизованный контроль за процессами изучения жалоб-заявлений/требований клиентов филиалов и отклика на них осуществляется Управляющим филиалом, а в случае получения жалоб-заявлений/требований Головным офисом – Ответственными сотрудниками Головного офиса и ответственными исполнителями УСП и ДРКБ.

#### **4. Ответы на жалобы-заявления/требования Клиентов**

**4.1.** Ответы на жалобы-заявления/требования Клиентов составляются Исполнителем письменно, распечатываются на официальном бланке Банка и подписываются: в филиалах – Управляющим филиала, а в Головном офисе – Генеральным директором-Председателем Директората или иным уполномоченным лицом.

**4.2.** Ответы на жалобы-заявления/требования клиентов составляются на армянском языке. По просьбе Клиента и с согласия Банка ответ может быть подготовлен и на ином языке.

**4.3.** Ответы на жалобы-заявления/требования клиентов могут быть предоставлены:

**а)** посредством почтовой службы по адресу, указанному Клиентом в жалобе-заявлении/требовании;

**б)** путем вручения Клиенту, получив копию ответа с подписью последнего;

**в)** лицу, уполномоченному Клиентом по нотариально удостоверенной доверенности на получение ответа на жалобу-заявление/требование, с подписью, удостоверяющей факт получения.

**4.4.** Письменный ответ на жалобы-заявления/требования должен содержать:

**а)** обоснование решения Банка об отказе, удовлетворении или частичном удовлетворении жалобы-заявления/требования;

б) данные Исполнителя, изучившего жалобу-заявление/требования и подготовившего на него ответ (фамилия, имя и должность сотрудника, дата подписания, номер телефона или электронный адрес);

в) информацию о том, что при возникновении вопросов, связанных с результатами изучения жалобы-заявления/требования, Клиент может обратиться к Исполнителю;

г) информацию о том, что в случае неудовлетворения ответом, выданным Банком, Клиент имеет право обратиться в суд, офис примирителя финансовой системы РА или в ЦБ РА, либо арбитражный трибунал, если имеется арбитражное согласие;

д) информацию о том, в какой срок Клиент вправе обратиться в офис примирителя финансовой системы РА при неудовлетворенности письменным ответом на жалобу-заявление/требование;

е) ссылки на конкретные правовые акты РА, Устав Банка и иные правовые акты Банка.

**4.5.** В случае признания Банком жалобы-заявления/требования обоснованной, выносится соответствующее решение об устранении нарушения и восстановлении нарушенного права Клиента.

**4.6.** В случае отказа в жалобе-заявлении/требовании или ее частичного удовлетворения, к письменному ответу должна быть приложена и предоставлена Клиенту "Краткая объяснительная записка к разрешению споров" (Приложение 1).

## **5. Мониторинг процесса приема, регистрации, изучения жалоб-заявлений/требований клиентов и отклика на них**

**5.1.** Мониторинг процесса приема, регистрации, изучения жалоб-заявлений/требований клиентов и отклика на них осуществляется Группой мониторинга качества обслуживания Управления развития розничного бизнеса (схематичное описание см. Приложение 10) ежемесячно.

**5.2.** В ходе мониторинга проверяются:

а) соблюдение процессов и сроков приема, регистрации, изучения жалоб-заявлений/требований клиентов и отклика на них;

б) предмет и периодичность повторений жалоб.

**5.3.** До 10-го рабочего дня месяца, последующего за каждым кварталом, руководитель Группы мониторинга качества обслуживания Управления развития розничного бизнеса на основании данных, полученных в результате мониторинга, составляет качественные и количественные данные, сводный отчет и в соответствии с ним разрабатывает план действий, направленных на повышение качества обслуживания, который представляет на утверждение руководителям подразделений, имеющих отношение к полученным в отчетном квартале жалобам, а в случае необходимости (в зависимости от предлагаемых мероприятий) – на утверждение Директората.

## **6. Соблюдение конфиденциальности сведений, которые стали известными в ходе изучения жалоб-заявлений/требований клиентов**

**6.1.** Сведения, полученные сотрудниками Банка и ставшие им известными в ходе изучения жалоб-заявлений/требований Клиентов, в том числе в результате запросов в другие органы и организации, признаются конфиденциальными и могут быть опубликованы или предоставлены третьим лицам только в порядке, установленном законодательством РА.

**6.2.** Сведения, имеющиеся в жалобах-заявлениях/требованиях Клиентов, а также в приложенных документах, не считаются конфиденциальными, если имеется согласие Клиента-подателя жалобы на публикацию конфиденциальных о нем сведений.

## **7. Порядок изучения примирителем финансовой системы РА жалоб-требований клиентов-физических лиц в отношении Банка**

**7.1.** В случае, когда Клиента (физическое лицо) не удовлетворен ответом на его жалобу-требование, которая связана с нарушением Банком своих обязанностей по части предоставленных услуг и содержит имущественное требование, Клиент вправе обратиться в офис примирителя финансовой системы РА (далее – Примиритель).

**7.2.** Банк обязан взаимодействовать с Примирителем. Примиритель отправляет копию жалобы-требования Клиента в Банк, а Банк в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента ее получения представляет Примирителю соответствующие объяснения, разъяснения и документы, связанные с данной жалобой-требованием, даже если они будут содержать банковскую тайну. При наличии обоснованного заявления Банка 14-дневный срок по решению Примирителя может быть продлен еще на 7 (семь) рабочих дней.

**7.3.** В результате изучения жалобы-требования Примиритель выносит решение об отказе, удовлетворении или частичном удовлетворении жалобы-требования и в тот же день посылает решение Сторонам посредством почтовой службы или путем вручения.

**7.4.** При вынесении решения об удовлетворении или частичном удовлетворении жалобы-требования Примиритель также определяет порядок и сроки выполнения решения Банком.

**7.5.** Решение Примирителя является для Сторон обязательным, если представившее Жалобу-заявление/требование лицо в течение 30 (тридцати) рабочих дней письменно, без оговорок, соглашается с решением. Спустя 30 (тридцать) рабочих дней Примиритель уведомляет Банк о наличии либо отсутствии письменного согласия Клиента, а также о том, что решение для Сторон становится обязательным или таковым не становится.

**7.6.** Решение примирителя финансовой системы, ставшее для Сторон обязательным, Банк может обжаловать, представив в компетентный суд заявление о признании решения примирителя финансовой системы недействительным, за исключением указанных в Соглашении случаев в отношении отказа от права обжалования решений Примирителя.

**7.7.** Банк может представить заявление о признании решения Примирителя недействительным в компетентный суд в течение одного месяца после получения уведомления, предусмотренного пунктом 7.5 настоящей Процедуры.

**7.8.** Банк обеспечивает наличие в заключаемых с клиентом договорах:

**7.8.1** указания о том, что клиент имеет возможность представить жалобу-требование, вытекающую из заключаемой между обществом и клиентом сделки, примирителю финансовой системы;

**7.8.2** положения о том, что Банк заключил соглашение об отказе от права обжалования решений примирителя финансовой системы по тем требованиям, общий размер которых не превышает 250,000 (двести пятьдесят тысяч) драмов РА, или эквивалентную сумму в валюте, и общая сумма сделки не превышает 500,000 (пятьсот тысяч) драмов РА, или эквивалентную сумму в валюте.

## КРАТКАЯ ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА К РАЗРЕШЕНИЮ СПОРОВ



### **ВНИМАНИЕ**

Уважаемый Клиент! Ваши права могут быть защищены как в судебном порядке, так и через примирителя финансовой системы



В случае обращения в суд споры, возникшие между Вами и ЗАО "Банк ВТБ (Армения)", разрешает суд. Вы можете обратиться в суд на любой стадии рассмотрения жалобы. Решение суда не может быть пересмотрено Примирителем финансовой системы.



В случае обращения к Примирителю финансовой системы споры, возникшие между Вами и ЗАО "Банк ВТБ (Армения)", разрешает Примиритель в порядке, установленном законом РА "О примирителе финансовой системы".

Услуги примирителя финансовой системы **БЕСПЛАТНЫ**.

При наличии жалобы, Вы прежде всего должны обратиться в ЗАО "Банк ВТБ (Армения)". ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" обязано в течение 10 рабочих дней ответить на Вашу жалобу. Спустя 10 дней после получения ответа или, если ответ Вами не получен, то без него, Вы можете обратиться к примирителю финансовой системы.

Примиритель финансовой системы **не может рассмотреть** Вашу жалобу, если:

1. после представления жалобы в ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" еще не прошло 10 рабочих дней;
2. Вы не требуете денежного либо имущественного возмещения, требуемое Вами возмещение превышает 10 миллионов драмов (или в эквивалентной сумме в инвалюте);
3. после получения ответа ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" прошло более шести месяцев;
4. обжалуемое Вами действие или бездействие имело место до 2 августа 2008.

Также предупреждаем, что примиритель финансовой системы не может рассмотреть Вашу жалобу, если она рассматривается судом (или арбитражным трибуналом) или в отношении этой жалобы уже есть решение суда (арбитражного трибунала).



#### **Офис примирителя финансовой системы**

Примиритель      Пируз Саргсян  
 Местонахождение: РА, г.Ереван, Вазгена Саргсяна 26/1,  
 бизнес-центр "Эребуни плаза", 4-й этаж, ком. 411.  
 Тел.: (374 10) 58 23 22, 58 23 21  
 Эл. адрес: [info@fsm.am](mailto:info@fsm.am), [www.fsm.am](http://www.fsm.am)  
 Факс: (374 10) 58 24 21

Между ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" и Офисом примирителя финансовой системы заключено соглашение об отказе от права обжалования решений примирителя финансовой системы и том, что не будут оспорены только те решения, суммарные требования по которым не превышают 250,000 (двести пятьдесят тысяч) драмов РА, или эквивалентную ей сумму в валюте, и общая сумма сделки не превышает 500,000 (пятьсот тысяч) драмов РА, или эквивалентную ей сумму в валюте.

**Вы** также можете обратиться с жалобой в Центральный банк. Сообщаем, что Центральный банк не вправе разрешать споры между Вами и ЗАО "Банк ВТБ (Армения)", однако может применить меры ответственности в отношении ЗАО "Банк ВТБ (Армения)", если будет установлено, что ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" нарушило требования закона.



#### Центральный банк РА

**Местонахождение:** 0010, г. Ереван, В. Саргсяна 6  
**Тел.:** (374 10) 59 26 93  
**Эл. адрес:** mcba@cba.am  
**Факс:** (374 10) 52 38 52  
**Сайт:** www.cba.am



Уважаемый клиент, заявляем, что если между Вами и ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" заключено арбитражное соглашение, это означает, что спорные вопросы, возникшие между ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" и Вами подлежат решению со стороны арбитражного трибунала. Вы лишаетесь права подавать в суд по поводу споров по заключенному договору с ЗАО "Банк ВТБ (Армения)". Решения Арбитражного трибунала, как правило, не подлежат пересмотру со стороны суда.



ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"

**Процесс рассмотрения жалобы-заявления/требования, представленной Клиентом на ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"**

➤ *Настоящий процесс касается жалобы-заявления/требования, представленной клиентом на ЗАО "Банк ВТБ (Армения)", которая связана с услугами, предоставленными ЗАО "Банк ВТБ (Армения)", и может содержать имущественное требование.*

➤ *Процесс рассмотрения жалобы-заявления/требования включает предоставление Вам сведений, связанных с жалобой-заявлением/требованием, представление Вами жалобы-заявления/требования и прием, регистрацию, изучение жалобы-заявления/требования и отклик ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" на нее.*

**ШАГ 1. ОЗНАКОЬТЕСЬ С ВАШИМИ ПРАВАМИ И ПРОЦЕССОМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ-ТРЕБОВАНИЯ**

➤ Любой сотрудник **ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"** обязан для приема жалобы-заявления/требования и выяснения необходимой информации проводить Вам к **ответственному сотруднику** в данном головном офисе или филиале, а также предоставить данные о средствах коммуникации с ответственным сотрудником (номер телефона, электронный адрес и т.п.).

➤ Ответственный сотрудник **ЗАО "Банк ВТБ (Армения)":**

информирует Вас о Ваших правах, о процессе приема жалоб-заявлений/требований (представления, изучения жалоб-заявлений/требований и вынесения по нему решения) в обществе;

предоставляет **краткую объяснительную записку к разрешению споров Клиентов**, предоставленные офисом примирителя финансовой системы книжки, (при их наличии), в случае Вашего требования – внутренние правила **ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"** рассмотрения жалоб-заявлений/требований и форму БЛАНКА для представления Клиентами жалобы-заявления/требования;

помогает Вам в заполнении БЛАНКА жалобы-заявления/требования.

**ШАГ 2. ЗАПОЛНИТЕ БЛАНК ЖАЛОБЫ-ЗАЯВЛЕНИЯ/ТРЕБОВАНИЯ И СОХРАНИТЕ РАСПИСКУ**

**Процесс заполнения и представления жалобы-заявления/требования**

При желании представить жалобу-заявление/требование Вы можете:

а) представить ее путем вручения ответственному сотруднику ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" в виде письма или заполненного бланка Жалобы-заявления/требования

б) заполнить с помощью Ответственного сотрудника или Обслуживающего сотрудника бланк Жалобы-заявления/требования и бросить его в Ящик для писем

в) отправить его в виде письма на электронный адрес ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" – [headoffice@vtb.am](mailto:headoffice@vtb.am)

г) заполнить бланк Жалобы-заявления/требования, размещенный на интернет-сайте ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" – [www.vtb.am](http://www.vtb.am)

Представляя заполненный бланк путем вручения или на электронный интернет-сайт, получите от **ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"** расписку и сохраните ее.





### Процесс изучения жалобы-заявления/требования и вынесения по ней решения

**ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" изучает** жалобу-заявление/требование и выносит по ней решение (удовлетворить, удовлетворить частично, отказать) в течение 10 рабочих дней.

### О предоставлении ответа на жалобу-заявление/требование



В любом случае **ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"** должно предоставить Вам в течение 10 рабочих дней ответ на жалобу-заявление/требование в письменном или электронном виде.

Ответ должен отражать: четкое решение **ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"** (удовлетворить, удовлетворить частично, отказать); факты, на которые опираются результаты рассмотрения жалобы-заявления/требования; фамилию, имя, должность ответственного за процесс рассмотрения жалобы-заявления/требования Исполнителя, средства связи с ним (номер телефона, электронный адрес и т.п.); к кому также можете обратиться при возникновении вопросов в отношении результата рассмотрения жалобы-заявления/требования; какие меры Вы можете предпринять для защиты Ваших прав при неудовлетворенности письменным ответом на жалобу-заявление/требование – обратиться в суд, к примирителю финансовой системы, в Центральный банк.

Письменный ответ будет представлен Вам по указанному Вами адресу или средству связи.

### **ШАГ 3. ОЗНАКОМЬТЕСЬ С ОТВЕТОМ**

Ознакомьтесь с ответом, письменно представленным Вам **ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"**. Удостоверьтесь в том, что он включает всю необходимую информацию.

При наличии вопросов свяжитесь с лицом, указанным в Ответе.

### **ШАГ 4. ЕСЛИ ОКОНЧАТЕЛЬНЫЙ ОТВЕТ НА ЖАЛОБУ-ТРЕБОВАНИЕ ВАС НЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТ**

**В случае если в течение 10 рабочих дней Вы не получили ответ от ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" или не удовлетворены ответом на жалобу-заявление/требование, Вы имеете право обратиться с требованием в суд или к примирителю финансовой системы, либо в Центральный банк или арбитражный трибунал, если имеется арбитражное согласие. В случае если в течение 10 рабочих дней Вы не получили ответа от ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" или не удовлетворены окончательным ответом на жалобу-требование, Вы имеете право обратиться к примирителю финансовой системы в течение шести месяцев со дня получения Вами окончательного ответа Банка.**



#### Офис примирителя финансовой системы

Примиритель Пируз Саргсян

Местонахождение: РА, г.Ереван, Вазгена Саргсяна 26/1,  
бизнес-центр "Эребуни палаза", 4-й этаж, ком. 411.

Тел.: (374 10) 58 23 22, 58 23 21


Эл. адрес: [info@fsm.am](mailto:info@fsm.am), [www.fsm.am](http://www.fsm.am)

Факс: (374 10) 58 24 21





**Расписка о получении жалобы-заявления/требования**

<b>РАСПИСКА</b>		
Բողոք-դիմում/պահանջի ներկայացման ամսաթիվը Дата подачи жалобы-заявления/требования	____/____/201 г.	
Բողոք-դիմում/պահանջի նույնականացման համարը Идентификационный номер жалобы-заявления/требования	№ _____	
Բողոք-դիմում/պահանջը ստացող պատասխանատու աշխատակցի անուն, ազգանուն Имя, фамилия ответственного сотрудника, принявшего жалобу-заявление/требование	_____ _____	
Ստորագրություն Подпись	_____	



## ОБЪЯВЛЕНИЕ

Уважаемый Клиент!

Настоящим сообщаем, что при желании Вы можете потребовать от Ответственного или Обслуживающего сотрудника **ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"** **Процедуру "О процессах приема, регистрации, изучения жалоб-заявлений и жалоб-требований Клиентов ЗАО "Банк ВТБ (Армения) и отклика на них"** и подробно ознакомиться с ее положениями"

Для получения сведений о жалобах-требованиях можете позвонить по телефону 87-87 или отправить письмо по электронному адресу: [headoffice@vtb.am](mailto:headoffice@vtb.am).

Приложение 6

**Журнал регистрации исполнения процедур приема и изучения жалоб-заявлений/требований  
Клиентов ЗАО "Банк ВТБ (Армения)"**

N	Дата получения жалобы	Порядковый номер жалобы	Наименование филиала	Способ представления жалобы	ФИО / Наименование клиента	Реквизиты клиента (тел., адрес, эл.почта)	Смысл жалобы	Краткое описание жалобы	ФИО и должность работника, принявшего жалобу	Дата отсылки жалобы исполнителю	ФИО и должность исполнителя	Дата отсылки жалобы отв. исполнителю	Статус изучения заявления	Результат и дата разрешения заявления
1	01.06.2011		Выбрать	Выбрать			Выбрать			01.06.2011		01.06.2011	Принято	Выбрать 01.06.11
2														
3														
4														
5														

**Приложение 7**

Типовая форма ходатайства о передаче Жалобы-заявления/требования  
подразделению Банка

Уважаемый руководитель подразделения!

Прошу Вас оказать помощь, дав в течение 6 дней разъяснение/решение в вопросе разрешения следующей жалобы-заявления/требования, направленной Клиентом ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" в филиал "\_\_\_\_\_".

Заранее благодарю,  
с уважением

**Ф.И.О., должность**

Типовая форма ответа на жалобу-заявление/требование Клиента

\_\_\_\_\_

Филиал

\_\_\_\_\_

Ответственный сотрудник (Ф.И., должность)

\_\_\_\_\_

Село/город, область

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/201 г.

Уважаемый \_\_\_\_\_

Ф.И. клиента

В ответ на представленную Вами 01.01.2012г. в ЗАО "Банк ВТБ (Армения)" жалобу- требование (жалобу-заявление) сообщаем, что ...

В случае вопросов, связанных с ответом на жалобу-требование (жалобу-заявление), можете обратиться к нижеуказанному сотруднику-исполнителю, управляющему обслужившего Вас филиала или в Отдел обслуживания Клиентов Головного офиса. Также можете позвонить по телефонному номеру 87-87 или отправить письмо по электронному адресу [headoffice@vtb.am](mailto:headoffice@vtb.am).

**ВНИМАНИЕ! УКАЗАТЬ ТОЛЬКО И ОБЯЗАТЕЛЬНО В ОТВЕТЕ НА ЖАЛОБУ-ТРЕБОВАНИЕ**

*Также сообщаем, что если Вы не удовлетворены ответом Банка, то можете обратиться в суд или к примирителю финансовой системы, или в Центральный банк, либо в арбитражный трибунал, если имеется арбитражное соглашение. К примирителю финансовой системы можете обратиться в течение шести месяцев со дня получения окончательного ответа Банка или в течение 10 рабочих дней в случае неполучения окончательного ответа после представления жалобы-заявления/требования.*

С уважением,  
управляющий филиалом " \_\_\_\_\_ "

Ф.И. (в случае филиала)

Генеральный директор-  
Председатель директората  
Ф.И. (в случае Головного офиса)

Исполнитель: Фамилия, имя,  
должность, подпись  
Тел.:  
Электронный адрес: