

Էյչ-Էս-Բի-Սի Բանկ Հայաստան ՓԲԸ -ի կողմից հաճախորդների բողոքների ֆնուլթյան ընթացակարգ

Սույն ընթացակարգի նդասակն է սահմանել հաճախորդների բողոքների ֆնուլթյան գործընթացի ընդհանուր կանոնները և ընթացակարգերը:

Բողոք է համարվում Էյչ-Էս-Բի-Սի Բանկ Հայաստան ՓԲԸ-ի (այսուհետ՝ Բանկի) կողմից ֆինանսական ծառայությունների մատուցման կամ չսրամադրման վերաբերյալ հաճախորդի կամ նրա անունից արտահայտված ցանկացած դժգոհություն, որը

- ▶ հայտնում է ֆինանսական կորուստի, իրավական խախտման կամ էական այլ խնդիրների մասին,
- ▶ հաճախորդի կողմից առձեռն ներկայացվել է Բանկի ցանկացած մասնաձյուղ, ուղարկվել է փոստով կամ hsbc.armenia@hsbc.com էլեկտրոնային փոստի հասցեով:

Հաճախորդների բողոքների դասաձ ֆնուլթյունը հսկայական կարևորություն ունի, քանի որ այն դասաձանում է հաճախորդի օրինական ռահերը և դրանով իսկ

- ▶ դասաձանվում է Բանկի բարի համբավը
- ▶ Բանկը խոսափում է հաճախորդների կողմից հնարավոր կիրառվելիք ֆաղաֆացիական գործողություններից:

Բողոք ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Բանկի համադասափսան աճխասակիցը դեա է.

- ▶ բանավոր սեղեկացնի այն մասին, որ բողոքը համարվում է սրված հաճախորդի կողմից գրավոր սեղեկ Բանկի ցանկացած մասնաձյուղ առձեռն հանձնելու, փոստով առաֆելու, ինչդես նաև hsbc.armenia@hsbc.com էլեկտրոնային փոստի հասցեով ներկայացնելու դեղում,
- ▶ սեղեկացնի այն մասին, որ հաճախորդը կարող է սսանալ բողոքների ֆնուլթյան Բանկի ներին ընթացակարգը,
- ▶ սրամադրի բանկի համադասափսան աճխասակցի անունը և վերջինիս հես կադի միջոցների մասին սվյալները, ուն հես հաճախորդը կարող է կադվել բողոքի հես կադված հարցերով,
- ▶ սրամադրի վեձերի լուծման բացասական անփոփազիրը (Հավելված 1)
- ▶ սրամադրի Բանկի՝ բողոքների ֆնուլթյան ընթացակարգը հակիրձ նկարագրող անփոփաթերթը (Հավելված 2),
- ▶ ներկայացնի հաճախորդի կողմից բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 3):

Բողոքը վերոնյալ էլեկտրոնային փոստի հասցեով ներկայացնելու դեղում Բանկը բողոքը սսանալուց հեսո անմիջադես, բայց ոչ ուռ քան հաջորդ աճխասանֆային օրը, հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից սսացել է բողոքը, ուղարկում է բողոքը սսանալու փաստը հավաստող գրություն (սսացական), որում նուվում է բողոքը սսանալու անսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը, ինչդես նաև նախորդ կեսով սահմանված սեղեկասվությունը (բացառությամբ Հավելված 3-ի):

Բողոքն առձեռն սսանալու դեղում Բանկի աճխասակիցը լրացնում և հաճախորդին է սրամադրում բողոքի ներկայացման հայտի ձևի սսորին մասում գսնվող Սսացականը, որում նուվում է բողոքի նույնականացման համարը, Բանկի համադասափսան աճխասակցի անունը և կադի միջոցները, ուն հես հաճախորդը կարող է կադվել բողոքի հես կադված հարցերով:

Այն դեղում երբ բողոքի հես կադված հարցերի դարգաբանումը ձայնագրվում է, ադա Բանկի համադասափսան աճխասակիցը այդ մասին դեա է նախադես սեղեկացնի հաճախորդին:

Վեձերի լուծման բացասական անփոփազիրը (Հավելված 1), Բողոքների ֆնուլթյան ընթացակարգը



Ձեր բանկն ամբողջ աճխարիում

հակիրճ նկարագրող ամփոփաթեթը (Հավելված 2) և Բողոքի ներկայացման հայտի ձևը (Հավելված 3) ղեֆ է մեծադեմ առկա լինեն Բանկի ինստրուկցիային էջում, ինչպես նաև սեսանելի ձևով փակցվեն Բանկի յուրաքանչյուր մասնաճյուղում:

Հաճախորդները, որոնք գտնվում են, որ իրենց մասնակցած ծառայությունները չունեն բավականաչափ բարձր որակ կամ որոշակի խնդիրներ են առկա իրենց և Բանկի միջև հարաբերություններում, կարող են իրենց մտահոգությունները հայտնել Բանկի համադասասխան աշխատակիցներին:

Խրախուսվում է, որդեպի Բանկի աշխատակիցները անդրադառնան հաճախորդի բանավոր բողոքին անմիջապես հաճախորդի կողմից անբավարարվածության արտահայտման դեպքում և փորձեն անմիջապես լուծում տալ ներկայացված բողոքին: Հարկավոր է հստակ տարածաշրջանում բողոքները որոնք վերաբերում են ֆինանսական կորուստներին, զգալի բարոյական վնասներին և էական անհարմարություններին այն բողոքներին, որոնք ծագում են աննշան սխալների արդյունքում և կարող են արագորեն վերացվել: Սույն ընթացակարգի դեպքերում կարող են չկիրառվել այն բանավոր ստացված բողոքների նկատմամբ, որոնք չեն վերաբերում ֆինանսական կորուստներին, զգալի բարոյական վնասներին և էական անհարմարություններին, այլ արդյունք են ադմինիստրատիվ սխալների, որոնք կարող են դասակարգվել որպես ոչ էական, և որոնք բոլոր ժամանակահատվածներում կողմերի փոխադարձ համաձայնությամբ լուծվել են 48 ժամվա ընթացքում:

Այնուհանդերձ, եթե բանավոր բողոքը հնարավոր չէ լուծել 48 ժամվա ընթացքում, ապա հարկավոր է կադվել հաճախորդի հետ և առաջարկել ներկայացնել գրավոր բողոք՝ համաձայն սույն ընթացակարգի:

Յուրաքանչյուր մասնաճյուղ/ստորաբաժանում իրեն ուղղված և սույն ընթացակարգի համաձայն ստացված բողոքների վերաբերյալ ժողովակարգությունը գրանցում է բողոքների գրանցամատյանում, որը ղեֆ է ներառի հետևյալ ժողովակարգությունը.

- ▶ բողոքի նույնականացման համարը (MY*0900* ֆորմատով)
- ▶ բողոքողի անունը/հաշվի համարը
- ▶ բողոքի ստացման ամսաթիվը
- ▶ բողոքի էությունը
- ▶ բողոքին արձագանքելու համար դասասխանաձև աշխատակցի անունը
- ▶ հաճախորդի և Բանկի միջև ցանկացած հաղորդագրություն՝ ներառյալ բողոքին տրված լուծումը
- ▶ Բանկի կողմից առաջարկված ցանկացած փոփոխություն, ինչպես է այն հաշվարկվել, ինչպես նաև սվյալ առաջարկին բողոքը ներկայացնողի դասասխանը,
- ▶ հաճախորդին տրամադրված դասասխանի ամսաթիվը:

Հաճախորդների բողոքները մանրակրկիտ և արագ կերպով ղեֆ է ֆունկցիոնալ անկախ անձի կողմից, ֆանի որ դրանք կարող են մասնաճյուղում ծագած ընթացակարգային անարդյունավետությունները կամ բացթողումները: Հաճախորդների բողոքների նկատմամբ դասաձև և արագ վերաբերմունքի ցուցաբերման մյուս կարևոր դասաձևն այն է, որ դրանք կարող են լինել լուրջ խախտումների կամ չարաճակատների առաջին հայտանիշը:

Աշխատակիցը երբեք չպետք է ֆունկցիոնալ առնի իր իսկ դեմ ներկայացված բողոքը: Բոլոր բողոքները ղեֆ է ֆունկցիոնալ համադասասխան մասնաճյուղի/բաժնի ղեկավարի կողմից: Եթե բողոքն ուղղված է մասնաճյուղի/բաժնի ղեկավարի դեմ, ապա այն ղեֆ է ֆունկցիոնալ առնվի համադասասխան վարչության ղեկավարի կողմից:

Այն դեմքերում, երբ առկա է դասական հայցի ներկայացման սղառնալիք, հարկավոր է հնարավորինս շուտ խորհրդակցել Բանկի Համադասասխանության բաժնի աշխատակցի և/կամ Իրավաբանական խորհրդատուի հետ:

Բողոքի ֆնուլթյան համար դասասխանասու ղեկավարը դեբտ է.

- ▶ կազմակերմի բողոքի գրանցումը համադասասխան գրանցամասյանում
- ▶ փորձի հնարավորինս սեղմ ժամկետներում լուծում սա բողոքին և կազմակերմի հաճախորդին դասասխանի սրամադրումը
- ▶ բոլոր ջանքերը դեբտ է գործադրվեն, որդեսզի բողոքին լուծում սրվի և հաճախորդին դասասխան ներկայացվի բողոքը սսանալու օրվանից 10 աշխատանֆային օրվա ընթացֆում
- ▶ եթե 10 աշխատանֆային օրվա ընթացֆում չի հաջողվում լուծում սալ բողոքին, ադա հաճախորդին դեբտ է ներկայացվի համադասասխան գրոթյուն, որսեղ դեբտ է ներկայացված լինի վերջնական դասասխանի ձգձգման դասճառները, ինչդես նաև սեղեկացվի վերջնական դասասխանի սրամադրման ժամկետների մասին:

Դեռևս չլուծված բողոքները յուրաֆանչյուր շաբաթ դեբտ է վերանայվեն դասասխանասու ղեկավարի կողմից: Համադասասխան վարչոթյան ղեկավարը դեբտ է սեղեկացվի 10 աշխատանֆային օրից ավելի ուս լուծվող բոլոր դեմքերի վերաբերյալ:

Հաճախորդին ներկայացվող դասասխանները դեբտ է սրամադրվեն հաճախորդի կողմից նսված հասցեով կամ կադի միջոցներով: Պասասխանը շարադրվում է առնվազն հայերեն լեզվով, բացառոթյամբ այն դեմքերի, երբ հաճախորդի և Բանկի փոխհամաձայնոթյամբ այլ լեզու է ընսրված:

Բանկի կողմից հաճախորդին սրված բողոքի վերջնական դասասխանը առնվազն դեբտ է ներառի.

- ▶ Բանկի հսակ դիրֆորուումը` մերժել, մասնակի բավարարել կամ անբողջոթյամբ բավարարել բողոքը,
- ▶ Բանկի համադասասխան որուան դասճառաբանոթյունը,
- ▶ բողոքի ֆնուլթյան համար դասասխանասու սսորաբաժանման կամ անձի սվյալները (սսորաբաժանման անվանումը կամ անձի անումը, ազգանումը, դաեսոնը) և կադի միջոցները (հեռախոս, էլեկսրոնային հասցե, այլ),
- ▶ սեղեկասվոթյուն այն մասին, որ բողոքի ֆնուլթյան արդյունֆի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեմքում հաճախորդը կարող է դիմել նամակում նսված բողոքի ֆնուլթյան համար դասասխանասու սսորաբաժանմանը (անձին),
- ▶ սեղեկասվոթյուն այն մասին, որ բողոքի գրավոր դասասխանով բավարարված չլինելու դեմքում հաճախորդն իր իրավունֆները դաեսդանելու համար կարող է դիմել դասարան կամ ֆինանսական համակարգի հաեսարարին (որուակի դայնանմների բավարարման դեմքում) կամ Կենսրոնական բանկ կամ արբիսրաժային սրիբունալ, եթե առկա է արբիսրաժային համաձայնոթյուն:

Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեմքում գրավոր դասասխանին կից դեբտ է ներկայացվի վեճերի լուծման վերաբերյալ բացասրական անֆոֆագիրը (Հավելված 1):

Հաճախորդների բողոքների գրանցամասյանները յուրաֆանչյուր եռամսյակ դեբտ է վերանայվեն ներֆին աուդիտի/համադասասխանոթյան բաժնի ղեկավարի կողմից` համոզվելու համար, որ հաճախորդների բոլոր բողոքներին սրվել են լուծումներ, իսկ դեռևս չլուծվածները ընթացֆի մեջ են: