

«Հ Ա Ս Տ Ա Տ Վ Ա Ճ Է»

«ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ Խորհրդի
«13»_10_2008 թ.
թիվ_103-Լ_ որոշմամբ

Խորհրդի նախագահ՝

Ա.Ծատուրյան _____



«ՀԱՅԲԻՉՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ

ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՑ ՍՏԱՑՎԱԾ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՉՆԵՐԻ ԵՎ
(ԿԱՄ) ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ԿԱՏԱՐՄԱՆ



1. Ընդհանուր դրույթներ

- 1.1. Սույն ընթացակարգով սահմանվում է «ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) կողմից Հաճախորդների բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների ընդունման, քննության և կատարման գործընթացը:
- 1.2. Սույն ընթացակարգով գործընթացն իրականացնելիս Բանկը ղեկավարվում է «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով, այլ օրենքներով, ՀՀ ԿԲ կանոնակարգերով, կարգերով, հրահանգներով, որոշումներով, Վարչության և Վարչության նախագահի համապատասխան որոշումներով և հրամաններով:
- 1.3. Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների ներկայացման եղանակներն են.
 - 1.3.1. էլեկտրոնային.
 - 1.3.2. թեժ գծի միջոցով.
 - 1.3.3. Բանկի սպասարկման սրահներում տեղակայված «Բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների» գրքերում նշումների միջոցով.
 - 1.3.4. Հաճախորդներից փոստով կամ առձեռն ստացված Բողոք-պահանջները և (կամ) առաջարկությունները.
 - 1.3.5. Հաճախորդներին տրամադրվող անանուն հարցաթերթիկների միջոցով:
- 1.4. Սույն ընթացակարգի նպատակն է.
 - ուսումնասիրել սույն ընթացակարգի 1.2. կետում սահմանված եղանակներով Հաճախորդների կողմից ստացված բողոք-պահանջները և առաջարկությունները.
 - բացահայտել և վերլուծել Բանկի և Հաճախորդների փոխհարաբերությունների ընթացքում ի հայտ եկած խնդիրներն ու հնարավոր խոչընդոտները.
 - իրականացնել համապատասխան գործողություններ բողոք-պահանջները, խնդիրները և հնարավոր թերությունները նվազագույնի հասցնելու համար.
 - բարելավել Բանկի կողմից Հաճախորդներին մատուցվող ծառայությունների սպասարկման որակը:
- 1.5. Սույն ընթացակարգի իմաստով.
 - **Հաճախորդը**՝ ֆիզիկական, իրավաբանական անձը կամ այլ տնտեսվարող սուբյեկտը, որն օգտվում է Բանկի ծառայություններից կամ կարող է դիմել դրանցից օգտվելու համար.
 - **Բողոք-պահանջը և (կամ) առաջարկությունը**՝ Հաճախորդից սույն ընթացակարգի 1.2. կետում սահմանված եղանակներով ստացված դիմումը՝ Բանկի գործառնությունների որևէ իրավիճակի պարզաբանման, իր իրավունքների վերականգման, բարելավման և այլնի վերաբերյալ:
 - **Պատասխանատու ստորաբաժանումը**՝ Բանկի Վարչության նախագահի աշխատակազմի Ընդհանուր բաժինը, որը պատասխանատու է բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների գրանցման, հաշվառման, գրանցամատյանի վարման, Հաճախորդներին պատասխանների տրամադրման համար:
 - **Շահագրգիռ ստորաբաժանումը**՝ Բանկի տարածքային և կառուցվածքային ստորաբաժանումը կամ ստորաբաժանումները, որ(ոնց)ի գործունեությանն է առնչվում Բանկի կողմից ստացված համապատասխան բողոք-պահանջը և (կամ) առաջարկությունը:
 - **Հաճախորդների կոմիտե**՝ Բանկում մշտապես գործող կոլեգիալ մարմին, որը քննարկում է Հաճախորդի կողմից ստացված բողոք-պահանջը և (կամ) առաջարկությունը և իրականացնում է գործառնություններ՝ համաձայն Խորհրդի կողմից հաստատված «ՀԱՅԲԻԶՆԵՍԲԱՆԿ» ՓԲԸ Հաճախորդների կոմիտեի կանոնակարգի:
 - **Թեժ գիծը**՝ բազմակապուղի հեռախոսագիծ, որը սպասարկվում է աշխատանքային օրերին սկսած ժամը 9.00 մինչև 18.00:



- **Թեժ գծի օպերատորը՝** Պատասխանատու ստորաբաժանման աշխատակիցը, որը պատասխանատու է թեժ գծով ստացված զանգերն ընդունելու և դրանցով ստացված բողոք-պահանջներն և (կամ) առաջարկություններն գրանցելու, ինչպես նաև համապատասխան հաշվետվություններ պատրաստելու և ներկայացնելու համար:
- **Բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների փաստաթղթային գրանցամատյանը (այսուհետ՝ փաստաթղթային գրանցամատյան)**՝ Բանկի սպասարկման սրահներում հասանելի տեղերում տեղադրված մատյանը, որում հաշվառվում են Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջները և (կամ) առաջարկությունները:
Պատասխանատու ստորաբաժանումը պետք է համարակալի գրանցամատյանների բոլոր էջերը, շապիկի վրա նշի էջերի ընդհանուր քանակը և Բանկի կնիքով էջերի նշումը կնքելուց հետո տրամադրի Հաճախորդների սպասարկումն իրականացնող յուրաքանչյուր ստորաբաժանմանը:
- **Բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների էլեկտրոնային գրանցամատյանը (այսուհետ՝ էլեկտրոնային գրանցամատյան)**՝ Պատասխանատու ստորաբաժանման կողմից վարվող փաստաթղթերի հաշվառման էլեկտրոնային մատյան, որում հաշվառվում են Հաճախորդների կողմից ցանկացած եղանակով ստացված բողոք-պահանջները և (կամ) առաջարկությունները, ինչպես նաև վերջիններիս գծով կազմված պատասխանները:
- **Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը՝** «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով, Բանկի դեմ Հաճախորդների (բացառությամբ՝ իրավաբանական անձանց և այլ տնտեսվարող սուբյեկտների) կողմից ներկայացրած մասնավոր իրավահարաբերություններից բխող պահանջները քննող և սպառողների իրավունքների պաշտպանության հետ կապված այլ իրավահարաբերությունները կարգավորող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձը:

- 1.6. Պատասխանատու և Շահագրգիռ ստորաբաժանումները պարտավոր են Հաճախորդի բողոք-պահանջը և (կամ) առաջարկությանը ստանալու պահից առավելագույնը 10 (տաս) աշխատանքային օրվա ընթացքում Հաճախորդին գրավոր տրամադրել վերջնական պատասխան:
- 1.7. Սույն ընթացակարգի և ՀՀ օրենսդրության պահանջներից ելնելով, Բանկը համագործակցում է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ՝ վերջինիս պահանջով օրենքով սահմանված ժամկետում, իսկ նման ժամկետ սահմանված չլինելու դեպքում՝ ողջամիտ ժամկետում ներկայացնում է փաստաթղթեր, տալիս է բացատրություններ ու պարզաբանումներ, տրամադրում է պահանջի հետ առնչվող այն նյութերը, որոնք գտնվում են Բանկի մոտ, եթե անգամ դրանք պարունակում են բանկային, ապահովագրական կամ առևտրային գաղտնիք:
- 1.8. Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին պահանջի վերաբերյալ գրավոր բացատրությունների, պարզաբանումների և (կամ) առաջարկությունների, ինչպես նաև Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից պահանջվող այլ փաստաթղթերի և տեղեկությունների ներկայացման պատասխանատուն՝ Պատասխանատու ստորաբաժանումն է:
- 1.9. Սույն ընթացակարգի 1.8. կետում սահմանված փաստաթղթերի և տեղեկությունների տրամադրման ժամկետը չի կարող գերազանցել տասնչորսօրյա ժամկետը, որը Բանկի պատճառաբանված դիմումի հիման վրա կարող է երկարաձգվել ևս յոթ աշխատանքային օրով:



2. Էլեկտրոնային եղանակով ստացված բողոք-պահանջներ և (կամ) առաջարկություններ

2.1. Հաճախորդի կողմից Բանկի էլեկտրոնային փոստերի՝ info@armbusinessbank.am, bank@armbusinessbank.am, կամ ինտերնետային կայքի՝ www.armbusinessbank.am, միջոցով ստացված յուրաքանչյուր բողոք-պահանջ և (կամ) առաջարկություն, Պատասխանատու ստորաբաժանման կողմից նույն բանկային օրվա ընթացքում գրանցվում է էլեկտրոնային գրանցամատյանում, որի թղթային տարբերակը համաձայն Բանկում գործող գործավարության և փաստաթղթաշրջանառության իրականացման կարգի, ներկայացվում է Բանկի Վարչության նախագահին:

2.2. Բողոք-պահանջը և (կամ) առաջարկությունը Բանկի Վարչության նախագահի կողմից մակագրվելուց հետո, ոչ ուշ քան 1 (մեկ) բանկային օրվա ընթացքում Պատասխանատու ստորաբաժանումը ներկայացնում է Շահագրգիռ ստորաբաժանմանը:

2.3. Շահագրգիռ ստորաբաժանումը առավելագույնը 3 (երեք) բանկային օրվա ընթացքում քննում է ստացված բողոք-պահանջը և (կամ) առաջարկությունը, կազմում է եզրակացություն և ներկայացնում է այն Բանկի Հաճախորդների կոմիտեի քննարկմանը՝ որոշում կայացնելու:

2.4. Այն դեպքում, երբ առկա են այնպիսի հանգամանքներ, որոնց պատճառով Հաճախորդի բողոք-պահանջին և (կամ) առաջարկությանը պատասխանելը Բանկի կողմից նպատակահարմար կամ պարտադիր չէ, այն է՝ ներկայացվել է անանուն բողոք-պահանջ և (կամ) առաջարկություն կամ հստակ շարադրված չէ բողոք-պահանջը և (կամ) առաջարկությունը, կամ բողոք-պահանջը և (կամ) առաջարկությունը որևէ պատասխան չի ակնկալում, Շահագրգիռ ստորաբաժանումը 3 (երեք) բանկային օրվա ընթացքում կազմում է ծառայողական գրություն՝ հստակ նշելով չպատասխանելու պատճառները, որը ստորաբաժանման ղեկավարի ստորագրությամբ համաձայն Բանկում գործող գործավարության և փաստաթղթաշրջանառության իրականացման կարգի փոխանցվում է Պատասխանատու ստորաբաժանմանը՝ էլեկտրոնային գրանցամատյանում համապատասխան գրառում կատարելու նպատակով:

2.5. Հաճախորդների կոմիտեի համապատասխան որոշման հիման վրա Շահագրգիռ ստորաբաժանումը 1 (մեկ) բանկային օրվա ընթացքում նախապատրաստում է պատասխան, որը իր մեջ պետք է արտահայտի Բանկի հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ:

2.6. Շահագրգիռ ստորաբաժանման կողմից նախապատրաստված Հաճախորդի բողոք-պահանջի և (կամ) առաջարկության պատասխանը ստորագրվում է Բանկի վարչության նախագահի և (կամ) Շահագրգիռ ստորաբաժանման գործունեությունը համակարգող Բանկի վարչության նախագահի տեղակալի կողմից և փոխանցվում է Պատասխանատու ստորաբաժանմանը՝ էլեկտրոնային գրանցամատյանում համապատասխան գրառում կատարելու և Հաճախորդին ուղարկելու նպատակով:

2.7. Պատասխանը Հաճախորդին ուղարկվում է այն եղանակով, որով ստացվել է բողոք-պահանջը և (կամ) առաջարկությունը, եթե Հաճախորդի կողմից փոխանցման այլ եղանակ չի նշվել:

2.8. Պատասխանատու ստորաբաժանումը յուրաքանչյուր ամսվանը հաջորդող ամսվա մինչև 10-ը ամփոփում և Բանկի վարչությանն է ներկայացնում հաշվետու ամսվա ընթացքում Հաճախորդների կողմից Բանկի էլեկտրոնային փոստերի և ինտերնետային կայքի միջոցով ստացված բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների վերաբերյալ հաշվետվություն (Հավելված 2):

3. Թեժ գծի միջոցով ստացված բողոք-պահանջներ և (կամ) առաջարկություններ

3.1. Բանկի թեժ գիծը նպատակ ունի Հաճախորդներին և քաղաքացիներին տրամադրել տեղեկատվություններ Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների և դրանց սակագների վերաբերյալ, ինչպես նաև հաշվառել նրանց սպասարկման ընթացքում առաջացած բողոք-պահանջները և (կամ) առաջարկությունները:



- 3.2. Թեժ գծի օպերատորը պարտավոր է վարել Բանկի Հաճախորդներից ստացված բոլոր բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների հաշվառման գրանցամատյան (Հավելված 1), որի մեջ համառոտ արձանագրվում են ստացած բողոք-պահանջները և (կամ) առաջարկությունները:
- 3.3. Թեժ գծի օպերատորը պարտավոր է հնարավորինս սեղմ ժամկետում՝ առավելագույնը 1 (մեկ) բանկային օրվա ընթացքում, պարզել Հաճախորդի բողոք-պահանջի և (կամ) առաջարկության բովանդակությունը և անհրաժեշտության դեպքում ապահովել կապ Հաճախորդի և Շահագրգիռ ստորաբաժանման միջև:
- 3.4. Թեժ գծով ստացված բոլոր հեռախոսազանգերը ձայնագրվում են Թեժ գծի օպերատորի համակարգչի միջոցով՝ անհրաժեշտության դեպքում այն օգտագործելու նպատակով: Բոլոր հեռախոսազանգերի ձայնագրությունները համակարգչում պահպանվում են առնվազն 1 (մեկ) տարի:
- 3.5. Թեժ գծի օպերատորը յուրաքանչյուր շաբաթվա վերջին աշխատանքային օրն ամփոփում է տվյալ շաբաթվա ընթացքում Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների վերաբերյալ կատարված գրառումները և հաշվետվություն տեսքով (Հավելված 2) ներկայացվում է Բանկի Հաճախորդների կոմիտեի քննարկմանը և որոշում կայացնելուն:
- 3.6. Հաճախորդների կոմիտեի համապատասխան որոշման հիման վրա Շահագրգիռ ստորաբաժանումը 1 (մեկ) բանկային օրվա ընթացքում նախապատրաստում է պատասխան, որը իր մեջ պետք է արտահայտի Բանկի հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ:
- 3.7. Շահագրգիռ ստորաբաժանման կողմից նախապատրաստված Հաճախորդի բողոք-պահանջի և (կամ) առաջարկության պատասխանը ստորագրվում է Բանկի վարչության նախագահի և (կամ) Շահագրգիռ ստորաբաժանման գործունեությունը համակարգող Բանկի վարչության նախագահի տեղակալի կողմից և փոխանցվում է Պատասխանատու ստորաբաժանմանը՝ Հաճախորդին ուղարկելու նպատակով:
- 3.8 Պատասխանատու ստորաբաժանումը յուրաքանչյուր ամսվանը հաջորդող ամսվա մինչև 10-ը ամփոփում և Բանկի վարչությանն է ներկայացնում հաշվետու ամսվա ընթացքում Հաճախորդների կողմից թեժ գծի միջոցով ստացված բողոք-պահանջներ և (կամ) առաջարկությունների վերաբերյալ հաշվետվություն (Հավելված 2):

4. Բանկի սպասարկման սրահներում տեղակայված «Բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների» գրքեր

- 4.1. Բանկի Գլխամասային գրասենյակի և բոլոր մասնաճյուղերի սպասարկման սրահներում հասանելի տեղերում տեղադրված փաստաթղթային գրանցամատյանները լրացվում են Հաճախորդների կողմից սպասարկման ընթացքում առաջացած հարցերի շուրջ:
- 4.2. Բանկի մասնաճյուղում տեղադրված փաստաթղթային գրանցամատյանում Հաճախորդների կողմից գրանցված բոլոր բողոք-պահանջները և (կամ) առաջարկությունները սկանավորվում են մասնաճյուղի սպասարկման սրահի համապատասխան աշխատակցի կողմից և յուրաքանչյուր աշխատանքային օրվան հաջորդող աշխատանքային օրվա մինչև ժամը 10:00 փոխանցվում են Պատասխանատու ստորաբաժանմանը:
- 4.3. Այն դեպքում, երբ մասնաճյուղում տվյալ պահին բացակայում է սկանավորման հնարավորությունը, մասնաճյուղի սպասարկման սրահը 4.2. կետում սահմանված ժամկետում կազմում է բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների համառոտ գրություն և էլեկտրոնային փոստի միջոցով ներկայացնում է այն Պատասխանատու ստորաբաժանմանը:
- 4.4. Պատասխանատու ստորաբաժանումը յուրաքանչյուր շաբաթվա վերջին աշխատանքային օրը ամփոփում է մասնաճյուղերից ստացված Հաճախորդների բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների վերաբերյալ կատարված գրառումները և հաշվետվություն տեսքով



(Հավելված 2) ներկայացվում է Բանկի Հաճախորդների կոմիտեի քննարկմանը և որոշում կայացնելուն:

4.5. Հաճախորդների կոմիտեի համապատասխան որոշման հիման վրա Շահագրգիռ ստորաբաժանումը 1 (մեկ) բանկային օրվա ընթացքում նախապատրաստում է պատասխան, որը իր մեջ պետք է արտահայտի Բանկի հստակ դիրքորոշումը Հաճախորդի պահանջը մերժելու, բավարարելու կամ մասնակի բավարարելու վերաբերյալ:

4.6. Շահագրգիռ ստորաբաժանման կողմից նախապատրաստված Հաճախորդի բողոք-պահանջի և (կամ) առաջարկության պատասխանը ստորագրվում է Բանկի վարչության նախագահի և (կամ) Շահագրգիռ ստորաբաժանման գործունեությունը համակարգող Բանկի վարչության նախագահի տեղակալի կողմից և փոխանցվում է Պատասխանատու ստորաբաժանմանը՝ Հաճախորդին ուղարկելու նպատակով:

4.7. Այն դեպքում, երբ առկա են այնպիսի հանգամանքներ, որոնց պատճառով Հաճախորդի բողոք-պահանջին և (կամ) առաջարկությանը պատասխանելը Բանկի կողմից նպատակահար կամ պարտադիր չէ, Շահագրգիռ ստորաբաժանումը 3 (երեք) բանկային օրվա ընթացքում կազմում է ծառայողական գրություն՝ հստակ նշելով չպատասխանելու պատճառները, որը ստորաբաժանման ղեկավարի ստորագրությամբ համաձայն Բանկում գործող գործավարության և փաստաթղթաշրջանառության իրականացման կարգի փոխանցվում է Պատասխանատու ստորաբաժանմանը՝ էլեկտրոնային գրանցամատյանում համապատասխան գրառում կատարելու նպատակով:

4.8. Պատասխանատու ստորաբաժանումը յուրաքանչյուր ամսվանը հաջորդող ամսվա մինչև 10-ը ամփոփում և Բանկի վարչությանն է ներկայացնում հաշվետու ամսվա ընթացքում Հաճախորդների կողմից Բանկի սպասարկման սրահներում տեղակայված «Բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների» գրքերի միջոցով ստացված բողոք-պահանջներ և (կամ) առաջարկությունների վերաբերյալ հաշվետվություն (Հավելված 2):

5. Հաճախորդներից փոստով կամ առձեռն ստացված բողոք-պահանջները և (կամ) առաջարկություններ

5.1. Հաճախորդի կողմից փոստով կամ առձեռն ստացված բոլոր բողոք-պահանջը և (կամ) առաջարկությունները գրանցվում և ընթացք են տրվում Պատասխանատու ստորաբաժանման կողմից՝ համաձայն Բանկում գործող գործավարության և փաստաթղթաշրջանառության իրականացման կարգի և սույն ընթացակարգի 2.2-2.7. կետերի:

5.2. Պատասխանատու ստորաբաժանումը յուրաքանչյուր ամսվանը հաջորդող ամսվա մինչև 10-ը ամփոփում և Բանկի վարչությանն է ներկայացնում հաշվետու ամսվա ընթացքում Հաճախորդների կողմից փոստով կամ առձեռն ստացման միջոցով ստացված բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների վերաբերյալ հաշվետվություն (Հավելված 2):

6. Հաճախորդներին տրամադրվող անանուն հարցաթերթիկներ

6.1. Հաճախորդներին տրամադրվող անանուն հարցաթերթիկն իրենից ներկայացնում է հարցաշար, որը կազմվում է Պատասխանատու կամ Շահագրգիռ ստորաբաժանման նախաձեռնությամբ՝ սպասարկման վերաբերյալ Հաճախորդների կարծիքները բացահայտելու, ինչպես նաև Բանկի համակարգում Հաճախորդներին սպասարկման ընթացքում առաջացած հնարավոր թերությունների և բացթողումների մասին տեղեկանալու նպատակով: Հաճախորդներին տրամադրվող անանուն հարցաթերթիկների միջոցով հարցումները կատարվում են ըստ անհրաժեշտության, բայց ոչ պակաս քան տարին 2 անգամ:

6.2. Կազմված անանուն հարցաթերթիկները բազմացվում են Պատասխանատու ստորաբաժանման կողմից և տրամադրվում են Բանկի Տարածքային զարգացման վարչությանը՝



Գլխամասային գրասենյակի և մասնաճյուղերի հաճախորդների կողմից այն լրացնելու նպատակով:

6.4. Բանկի հաճախորդների սպասարկման գործընթացն իրականացնող աշխատակիցները պարտավոր են տրամադրել հարցաթերթիկները բոլոր Հաճախորդներին:

6.5. Պատասխանատու ստորաբաժանումը լրացված անանուն հարցաթերթիկները ամփոփելուց հետո հաշվետվության տեսքով (Հավելված 2) ներկայացվում է Բանկի Հաճախորդների կոմիտեի քննարկմանը և որոշում կայացնելուն:

6.7. Հաճախորդների կոմիտեի առաջիկա նիստում վերնոշված հարցաթերթիկներում առկա տեղեկատվությունը քննության առնելուց հետո, Կոմիտեի նախագահի կողմից բոլոր Շահագրգիռ ստորաբաժանումներին տրվում են հաճնարարականներ՝ հնարավորինս սեղմ ժամկետներում, իրենց իրավասությունների շրջանակներում առաջարկություններ ներկայացնելու վերաբերյալ:

7. Եզրափակիչ դրույթներ

7.1. Սույն ընթացակարգն ուժի մեջ է մտնում Բանկի Խորհրդի կողմից հաստատվելու հաջորդ օրվանից:



Հավելված 1

Գ Ր Ա Ն Ց Ա Մ Ա Տ Յ Ա Ն

Հաճախորդներից ստացված բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների հաշվառման

Բողոք-պահանջ և/կամ առաջարկություն ուղարկող Հաճախորդի ԱԱՀ /Կազմակերպության անվանումը	Ներկայացված բողոք-պահանջ և/կամ առաջարկության ամսաթիվն ու ժամը	Բողոք-պահանջի և/կամ առաջարկության կարճ բովանդակությունը	Հաճախորդի հեռախոսահամարը և էլեկտրոնային փոստը	Բողոք-պահանջի և/կամ առաջարկության ստացման միջոցը	Հաճախորդին տրված պատասխանը	Այլ տեղեկատվություններ /առկայության դեպքում/



Հավելված 2

Բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների հաշվառման համառոտ տեղեկատվություն
(«...».....թ.-ից մինչև «...».....թ.-ը նկատ ժամանակահատված)

N	Բողոք-պահանջների և (կամ) առաջարկությունների կարճ բովանդակությունը	Քանակ	Տեսակարար կշիռը, %	Մեկնաբանություններ
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				