

Утверждено решением 09-Л Правления ЗАО
«АйДи Банк» от 11-го января 2024 г.

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ-ТРЕБОВАНИЙ СО СТОРОНЫ КЛИЕНТОВ

Ответственное подразделения	Отдел заботы о клиентах
Дата вступления в силу	01.02.2024 г.
Распространения	Все подразделения ЗАО «АйДи Банк»
Прочие положения	С момента вступления в силу настоящей процедуры признать недействительной процедуру «Рассмотрения жалоб-требований со стороны клиентов», утвержденную решением 391-Л Правления ЗАО «АйДи Банк» от 15.12.2022 г.
Сопутствующие документы	Закон РА «О примирителе финансовой системы» Положение 8/04 «Минимальные условия и принципы внутренних правовых актов, регулирующих процесс рассмотрения жалоб-требований Клиентов», утвержденным Советом ЦБ РА Положение 4 «Минимальные условия осуществления внутреннего контроля банков» Процедура «Управления потоками клиентских заявок» Процедура «Управления документами и организации внутреннего документооборота»

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. ЦЕЛЬ.....	3
ГЛАВА 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
ГЛАВА 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
ГЛАВА 4. МИНИМАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ПРИНЯТИЯ ЖАЛОБ-ТРЕБОВАНИЙ В АДРЕС БАНКА И ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ	4
ГЛАВА 5. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ЖАЛОБ-ТРЕБОВАНИЙ В БАНКЕ	6
ГЛАВА 6. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ БАНКУ ЖАЛОБЫ-ТРЕБОВАНИЯ КЛИЕНТА СО СТОРОНЫ ПРИМИРИТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ.....	7

ГЛАВА 1. ЦЕЛЬ

1. Целью настоящей процедуры является установление основных принципов рассмотрения вытекающих из частных правоотношений жалоб-требований к ЗАО «АйДи Банк» со стороны клиентов Банка и обеспечения взаимоотношений с Примирителем финансовой системы, а также прочих правоотношений, связанных с защитой прав потребителей.

ГЛАВА 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

2. Используемые в настоящей процедуре определения и сокращения имеют следующее значение:
 - 1) **Банк** – ЗАО «АйДи Банк»
 - 2) **Жалоба-требование** – жалоба-требование, предъявляемая Клиентом Банку в письменной форме, которая связана с нарушением обязанностей по части предоставления услуг со стороны банка и содержит имущественное требование, или относится к кредитной информации, установленной законом «Об обороте кредитной информации и деятельности кредитных бюро» или связана с ней и содержит имущественное и/или неимущественное требование.
 - 3) **Клиент** – физическое лицо или частный предприниматель или юридическое лицо, в том числе лицо, предоставившее Банку средство обеспечения обязательств, которое предъявило требование, связанное с предоставляемыми Банком услугами или средством обеспечения, согласно закону РА «О примирителе финансовой системы».
 - 4) **Процесс рассмотрения Жалобы-требования** – Процесс, который включает в себя предъявление Банку жалобы-требования со стороны клиента, принятие, рассмотрение жалобы-требования и представления ответного письма со стороны Банка, в том числе разглашение связанной с жалобой-требованием информации клиенту в течение указанного процесса.
 - 5) **Пакет документов** – Договора, соглашения, согласия, заключенные с Клиентов в связи с предметом Жалобы-требования, заявления предоставленные клиенту документы, в том числе выписки, уведомления и т.д.
 - 6) **Примиритель финансовой системы** – физическое лицо, рассматривающее предъявленные против Банка жалобы-требования и принимающее решение по части этих жалоб-требований, согласно полномочиям, данным законом РА «О примирителе финансовой системы».
 - 7) **Ответственный сотрудник** – сотрудник, выполняющий функции принятия жалоб-требований клиента и личного предоставления необходимой информации, а также ответных писем, в частности: специалист-консультант, Руководитель филиала или Заместитель руководителя филиала, Руководитель Отдела обслуживания клиентов филиала и координирующий специалист или руководитель из Управления премиальных банковских услуг.

ГЛАВА 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3. Процесс рассмотрения Жалоб-требований Клиентов, а также минимальные требования к внутренним правовым актам, описывающим этот процесс, общие правила и принципы устанавливаются законом РА «О примирителе финансовой системы», Положением 8/04 «Минимальные условия и принципы внутренних правовых актов, регулирующих процесс рассмотрения жалоб-требований Клиентов», утвержденным Советом ЦБ РА, внутренними правовыми актами, утвержденными уполномоченными органами управления банка, и настоящей процедурой.

4. В сделках, заключаемых между Банком и Клиентом, должно быть упоминание о том, что требования, вытекающие из сделки, могут быть предъявлены Клиентом Примирителю финансовой системы согласно закону РА «О примирителе финансовой системы».
5. При выявлении Банком информации, установленной настоящей процедурой, должны быть соблюдены перечисленные ниже общие принципы:
 - 1) Информация излагается простым и доступным Клиенту способом, не содержит сбивающие с толку, непонятные или вводящие в заблуждение слова и фразы,
 - 2) Информация излагается как минимум на армянском языке, за исключением случаев, когда по взаимному согласию Клиента и Банка выбран другой язык,
 - 3) Информация излагается удобным для чтения шрифтом и размерами букв, а в случае размещения объявления, оно размещается на видимых местах.
6. Банк всегда обеспечивает наличие указанных ниже документов на интернет странице Банка, на электронных информационных панелях, размещённых в филиалах Банка, в виде отдельных бюллетеней по месту деятельности на видимых местах в зале обслуживания клиентов:
 - 1) Образец формы предъявления Клиентом жалобы-требования (Приложение 1)
 - 2) Форма «Что делать, если у Вас есть жалоба?» (Приложение 2),
 - 3) Настоящая процедура.
7. На видимом месте в зале обслуживания клиентов должно быть размещено (установлено) объявление о том, что Клиент может у Ответственного сотрудника подробно ознакомиться с внутренним актом Банка о рассмотрении жалоб-требований клиентов, а при желании Клиента Банк бесплатно предоставляет клиенту копию настоящей процедуры.
8. На интернет странице и в объявлении по месту деятельности Банк публикует, а также по требованию каждого желающего предоставляет номер телефона Отдела заботы о клиентах, по которому клиент может обратиться в Банк для получения сведений о предъявленной жалобе-требовании.
9. Ответственный сотрудник в устной форме сообщает Клиенту, изъявившему желание предъявить Жалобу-требование, об установленных настоящей процедурой условиях и требованиях по предъявлению жалоб-требований.
10. Сотрудник какого-либо из подразделений Банка, который получил жалобу-требования Клиента, или кому Клиент сообщил о желании предъявить жалобу-требование, руководствуясь правилами настоящей процедуры, предоставляет Клиенту данные контактной информации Ответственного сотрудника или Отдела заботы о клиентах (рабочий номер телефона и электронный адрес).
11. В случае, если разъяснение связанных с жалобой-требованием вопросов записывается, сотрудник Отдела заботы о клиентах предварительно сообщает Клиенту об этом.
12. Основным ответственным лицом за обеспечение требований и координацию процессов, установленных настоящей процедурой, является Отдел заботы о клиентах.
13. Процесс принятия, обсуждения жалоб-требований клиентов в Банке, принятия решений, предоставления ответов на жалобы-требования, осуществления мониторинга данного процесса, устанавливается настоящей процедурой и прочими внутренними правовыми актами, принятыми уполномоченными органами управления Банка.

ГЛАВА 4. МИНИМАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ПРИНЯТИЯ ЖАЛОБ-ТРЕБОВАНИЙ В АДРЕС БАНКА И ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ

14. Адресованная Банку жалоба-требование со стороны Клиента предъявляется в письменной форме.

15. В случае получения жалобы Клиента в Банке и/или по телефону Ответственный сотрудник Банка представляет Клиенту информацию, необходимую для предъявления жалобы-требования, установленную в настоящей главе, и процедуру принятия жалоб.
16. Клиент может предъявить свою письменную жалобу-требование в Банк лично, посредством представителя, а также через Примирителя финансовой системы.
17. Письменная жалоба-требование Клиента к Банку может быть предъявлено:
 - 1) Лично,
 - 2) По почте,
 - 3) По электронной почте.
18. Клиенту, изъявившему желание предъявить жалобу-требование, Ответственный сотрудник устной форме сообщает, что:
 - 1) Жалоба-требование считается предъявленной только в случае его предъявления Клиентом в Банк в письменной форме по одному из указанных выше способов,
 - 2) Клиент может приобрести настоящую процедуру с официального сайта Банка или обратившись в Банк.
19. Клиенту, изъявившему желание предъявить жалобу-требование, Ответственный сотрудник предоставляет:
 - 1) Образец формы предъявления Клиентом жалобы-требования (Приложение 1),
 - 2) Форма «Что делать, если у Вас есть жалоба?» (Приложение 2).
20. В случае получения жалобы-требования через Примирителя финансовой системы и отправления ответа в электронной форме, сотрудник Отдела заботы о клиентах, непосредственно после получения жалобы-требования, однако не позднее, чем на следующий рабочий день, отправляет на электронный адрес Клиента, известный Банку или указанный в жалобе-требовании, полученной через Примирителя финансовой системы, письмо, подтверждающее факт получения жалобы-требования (квитанцию), в котором указывается дата получения жалобы-требования, идентификационный номер (указание) жалобы-требования, а также информация, установленная в пунктах 18 и 19 настоящей процедуры, по мере возможности.
21. В случае получения жалобы-требования по электронной почте, Отдел заботы о клиентах, непосредственно после получения жалобы-требования, однако не позднее, чем на следующий рабочий день, отправляет на электронный адрес Клиента, известный Банку или указанный в жалобе-требовании, тем же способом, каким было получена жалоба-требование, отправляет письмо, подтверждающее факт получения жалобы-требования (квитанцию), в котором указывается дата получения жалобы-требования, идентификационный номер (указание) жалобы-требования, а также информация, установленная в пунктах 18 и 19 настоящей процедуры, по мере возможности.
22. В случае получения жалобы-требования лично Ответственный сотрудник предоставляет клиенту письмо, подтверждающее факт получения жалобы-требования (квитанцию), в котором указывается дата предъявления жалобы-требования, идентификационный номер (указание) жалобы-требования, подпись принявшего жалобу-требование сотрудника, и (или) печать Банка.
23. Жалоба-требование, предъявляемое со стороны Клиента, должна быть составлена в письменной форме и включать в себя:
 - 1) Имя, фамилию (название) Клиента,
 - 2) Средства обратной связи с Клиентом (адреса фактического проживания (местонахождения) и регистрации, номер телефона, адрес электронной почты при наличии),
 - 3) Размер имущественного требования (при наличии),
 - 4) Содержание жалобы-требования (описание обстоятельств, на которых основано требование),
 - 5) День, месяц и год предъявления требования,

- б) Подпись клиента или лица, имеющего полномочия действовать от имени компании в случае клиента, являющегося юридическим лицом,
 - 7) Копию удостоверяющего личность документа клиента, являющегося физическим лицом, или копию документа государственной регистрации или идентифицирующий номер клиента, являющегося индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом,
 - 8) В случае, если Жалоба-требование предъявляется со стороны представителя Клиента, также доверенность, выданная согласно установленному законодательством РА порядку, подтверждающая полномочия представителя, а также копия удостоверяющего личность документа представителя клиента.
24. Банк обязуется предоставить Клиенту письменный ответ в течение 10 дней с момента получения жалобы-требования от Клиента, который должен включать в себя:
- 1) Четкую позицию Банка об отклонении, удовлетворении или частичном удовлетворении требования Клиента, а также причину решения.
 - 2) Данные (название подразделения или имя, фамилия, должность сотрудника подразделения) и средства связи (телефон, адрес эл. почты и т.д.) сотрудника Отдела заботы о клиентах и (или) подразделения для рассмотрения Жалобы-требования, а также информация о том, что в случае вопросов по результатам рассмотрения жалобы-требования Клиент может обратиться в подразделение или к сотруднику, указанным в настоящем пункте.
 - 3) Указание о том, что в случае, если Клиент не удовлетворён письменным ответом на жалобу-требование, Клиент имеет право обратиться в суд или к Примирителю финансовой систему или в Центральный Банк или в арбитражный трибунал, если имеется арбитражное соглашение, в целях защиты своих прав, а также информация о том, в какие сроки клиент имеет право обратиться к Примирителю финансовой системы в случае, если Клиент не удовлетворён письменным ответом на жалобу-требование.
25. В случае отклонения или частичного удовлетворения жалобы-требования вместе с ответным письмом Клиенту предоставляется Форма «Что делать, если у Вас есть жалоба?» (Приложение 2).
26. Банк обсуждает жалобу-требование Клиента, если она была предъявлена в течение одного года начиная с момента, когда Клиент узнал или мог узнать о нарушении своего права.

ГЛАВА 5. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ЖАЛОБ-ТРЕБОВАНИЙ В БАНКЕ

27. Клиент или представитель Клиента вместе с жалобой-требованием и удостоверением личности лица, предъявляющего жалобу-требование, предъявляет жалобу-требование Ответственному сотруднику, который после идентификации лица, предъявившего жалобу-требование, и проверки правильности заполнения заявки жалобы-требования и соответствия с требованиями настоящей процедуры, регистрирует жалобу-требование в соответствии с внутренними правовыми актами, регулирующими процесс обработки заявлений и писем, принятых от клиентов. Более того, Ответственный сотрудник несет ответственность за должную идентификацию клиента, правильность заполнения принятой жалобы-требования (в том числе наличие контактных данных и адреса) и соответствия с требованиями настоящей процедуры и регистрации в установленном порядке.
28. Ответственный сотрудник копирует жалобу-требование и удостоверение личности лица, предъявившего жалобу-требование, ставит подпись на копии жалобы-требования, ставит дату принятия жалобы-требования и предоставляет копию жалобы-требования Клиенту в качестве документа, подтверждающего факт получения жалобы-требования, квитанции, после чего сразу отправляет Жалобу-требование вместе с копией удостоверения личности лица, предъявившего жалобу, в Отдел заботы о клиентах.



29. Отдел заботы о клиентах обеспечивает предоставление ответного письма Клиенту в закрытом конверте путем отправки заказным письмом по почте, или передачи Ответственному сотруднику в случае, если Клиент изъявил желание получить ответ в филиале. Более того, в случае передачи Ответного письма Клиенту лично, Клиент заполняет дату получения и подписывает, ставя соответствующую отметку о получении документа на Ответном письме, а Ответственный сотрудник до конца данного рабочего дня отправляет копию Ответного письма, подписанного Клиентом, в Отдел заботы о клиентах в электронной форме.
30. Жалоба-требование считается принятой Банком по почте или электронной почте, если к письму прикреплена информация, необходимая для идентификации клиента, в частности копия удостоверения личности.
31. В случае, если Клиент согласен с ответом Банка, между Банком и Клиентом в случае необходимости заключается соглашение о полном или частичном удовлетворении требования.
32. В случае, если Клиент не согласен с ответом Банка, он может обратиться к Примирителю Финансовой Системы согласно порядку, установленному законом РА «О примирителе финансовой системы» в течение 6-и месяцев со дня, когда Клиент получил окончательный ответ Банка или не получил окончательного ответа в установленный пунктом 24 настоящей процедуры срок.
33. В случае, если Банк обязался удовлетворить жалобу-требование Клиента, однако не удовлетворил ее, Клиент может предъявить требование к Примирителю финансовой системы согласно порядку, установленному законом РА о «Примирителе финансовой системы».

ГЛАВА 6. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ БАНКУ ЖАЛОБЫ-ТРЕБОВАНИЯ КЛИЕНТА СО СТОРОНЫ ПРИМИРИТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ

34. После получения письма от Примирителя финансовой системы о предъявлении Примирителю финансовой системы со стороны Клиента жалобы-требования к Банку Банк обязуется в течение 14-и рабочих дней предоставить Примирителю финансовой системы письменные объяснения, пояснения и (или) возражения, а также прочие документы и сведения по требованию Примирителя финансовой системы.
35. После получения решения Банка об удовлетворении или частичном удовлетворении или отклонении требования Примирителя финансовой системы Примиритель финансовой системы рассматривает требование клиента и в установленные законом РА «О примирителе финансовой системы» сроки принимает решение об удовлетворении или частичном удовлетворении или отклонении требования, передав или отправив по почте по одному экземпляру решения каждой из сторон.
36. В случае, если в течение 30-и рабочих дней с момента уведомления Клиента о решении Примирителя финансовой системы Клиент безоговорочно и в письменной форме соглашается с решением, то решение становится обязательным для сторон. В течение одного рабочего дня после получения письма о согласии Клиента с решением, или по истечении 30-и рабочих дней в случае несогласия с решением, Примиритель финансовой системы обязан уведомить Банк о наличии или отсутствии письменного согласия Клиента и, соответственно, о том, становится ли решения обязательным или нет для сторон.
37. Процесс прекращения рассмотрения жалобы-требования клиента со стороны Примирителя финансовой системы, принудительного исполнения, оспаривания решения Примирителя финансовой системы регулируется законом РА «О примирителе финансовой системы».
38. Рассмотрение требования со стороны Примирителя финансовой системы прекращается, если в ходе рассмотрения Банк и Клиент примирились или Клиент предъявляет заявление о достижении соглашения. В данном случае между сторонами может быть заключено соглашение о примирении.

