

«ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է»

«Յունիբանկ» ՓԲԸ Վարչության

«04 » հունվարի 2011թ.

դրոշմամբ



**ՅՈՒՆԻԲԱՆԿ**

**«ՅՈՒՆԻԲԱՆԿ» ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ**

**Ը Ն Թ Ա Յ Ա Կ Ա Ր Գ**

**ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԴԻՄՈՒՄ-ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ**

**ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԵՎ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ**

**/ ն ո թ ի ս մ ք ա գ թ ու թ յ ու ն /**

**Ե Բ Ե Վ Ա Ն – 2 0 1 1**

## ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ .....	3
ԳԼՈՒԽ 2. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՀԵՏ ԱՇԽԱՏԱՆՔՆԵՐԻ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ .....	5
ԳԼՈՒԽ 3. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ, ՀՍԿՈՂՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ԼԻԱԶՈՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ .....	7
ԳԼՈՒԽ 4. ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ԵՎ ԹՂԹԱՅԻՆ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՁԵՎԵՐԸ, ԱՐԽԻՎԻ ՊԱՀՊԱՆՈՒՄԸ .....	8

## ԳԼՈՒԽ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1.1 «Յունիբանկ» փակ բաժնետիրական ընկերության Հաճախորդների Դիմում-բողոքների ընդունման և քննարկման ընթացակարգով (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) սահմանվում են «Յունիբանկ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) գլխամասային գրասենյակում և մասնաճյուղերում հաճախորդների կողմից ստացված Դիմում-բողոքների, առաջարկությունների և դիտողությունների հետ աշխատանքը, դրանց նկատմամբ հսկողությունը և պատասխանատվությունը, Բանկի Վարչությանը ներկայացվող հաշվետվությունների ձևերը և ժամկետները:

1.2 Դիմում-բողոքների ուսումնասիրության նպատակը խախտումների վերացումն է, որոնք հիմք են հանդիսանում բողոքելու համար, ինչպես նաև Բանկի համապատասխան ստորաբաժանում ներկայացված առաջարկությունները, որոնք միտված են հաճախորդների սպասարկման տեխնոլոգիաների և բիզնես-գործընթացների կատարելագործմանը:

1.3 Բանկին հասցեագրված դիմում-բողոքները ենթակա են պարտադիր քննարկման: Դիմում-բողոքների քննարկումը իրականացվում է սույն ընթացակարգին համապատասխան:

1.4 Քննարկման ընդունվում են հետևյալ եղանակներով ստացված դիմում-բողոքները՝

- գրավոր, անմիջապես աշխատակցի միջոցով փոխանցված,
- փոստով, ցրիչի միջոցով ստացված,
- ֆիքսված հեռախոսակապով՝ 59-55-55 համարով,
- էլեկտրոնային փոստով՝ control@unibank.am և [unibank@unibank.am](mailto:unibank@unibank.am) հասցեներով, ինչպես նաև [www.unibank.am](http://www.unibank.am) և [www.banker.am](http://www.banker.am) կայքերի հետադարձ կապով:

1.5 Առաջարկություններն ու դիտողությունները ստացվում են 1.4 կետում նշված եղանակներով՝ առանց պատասխանելու անհրաժեշտության:

1.6 Սույն Ընթացակարգի իմաստով՝

- **Դիմումատու**– սույն կարգով նախատեսված դիմում-բողոքով Բանկ դիմած անձը կամ նրա ներկայացուցիչը,

- **Դիմում-բողոք, առաջարկություն, դիտողություն** -սույն կարգով նախատեսված Բանկ ներկայացված գրություն՝ ուսումնասիրության առարկայի մասին նշումով,

- **Դիմում-բողոք** - Բանկ ներկայացված դիմում՝ ինչ-որ իրադարձության կամ արդարության վերականգնման խնդրանքով, կապված ՀՀ օրենքներով և ներքին նորմատիվային ակտերով սահմանված դիմումատուի շահերի և իրավունքների հետ՝ սույն կարգով նախատեսված պատասխանի պահանջով,

- **Առաջարկություն**- բանկային գործիքի կամ ծառայության բարելավման կամ կատարելագործման վերաբերյալ տեղեկություն պարունակող դիմում, որին պատասխանելու անհրաժեշտություն չկա,

- **Դիտողություն**- դիմում, որն իր մեջ պարունակում է անպատշաճ սպասարկման կամ Բանկի ստորաբաժանումների և աշխատակիցների մասին տեղեկատվություն, որին պատասխանելու անհրաժեշտություն չկա,

- **Ուսումնասիրության առարկա**- Բանկի ներքին կառուցվածքային ստորաբաժանումը, Բանկի աշխատակիցները կամ նրանց գործողությունները, ինչպես նաև բանկային գործիքները և ծառայությունները, որոնք հիմք են հանդիսացել դիմելու համար,

- **Բանկի սպասարկող ստորաբաժանում**- գլխամասային գրասենյակի կառուցվածքային ստորաբաժանումներ ըստ բիզնես ուղղությունների, օպերացիոն սպասարկման ղեկարտամենտի տնօրինությունը, տարածքային ստորաբաժանումներ՝ մասնաճյուղեր,

- **Բանկի սպասարկող ստորաբաժանման ղեկավարներ**- գլխամասային գրասենյակի կառուցվածքային ստորաբաժանումների ղեկավարները ըստ բիզնես ուղղությունների, օպերացիոն սպասարկման ղեկարտամենտի տնօրենը, տարածքային ստորաբաժանումների ղեկավարները՝ մասնաճյուղերի կառավարիչները,

- **Համակարգող ստորաբաժանում**- մասնաճյուղային ցանցի զարգացման ղեկարտամենտը՝ մասնաճյուղերի ղեկքում, օպերացիոն սպասարկման ղեկարտամենտը՝ գլխամասային գրասենյակի սպասարկման սրահի ղեկքում,

- **Որակի հսկողության ծառայություն (ՈՀԾ)**- Հաճախորդների հետ հարաբերությունների զարգացման տնօրինության կազմում գտնվող Բանկի կառուցվածքային ստորաբաժանում, որը պատասխանատու է հաճախորդների դիմումների հետ կապված աշխատանքների համակարգման համար:

▪ **Ֆինանսական հաշտարար**՝ Հաճախորդների կողմից Բանկի դեմ ներկայացված պահանջները քննող և դրանց վերաբերյալ որոշումներ ընդունող ֆիզիկական անձ:

○ Բանկը համագործակցում է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի հետ՝ նրան տրամադրելով իր մոտ գտնվող և գործի քննության համար անհրաժեշտ փաստաթղթեր, տալիս բացատրություններ ու պարզաբանումներ, նյութեր, եթե անգամ դրանք պարունակում են բանկային, ապահովագրական կամ առեւտրային գաղտնիք:

○ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը կարող է որոշում կայացնել Բանկին նախազգուշացնելու մասին, եթե վերջինս բավականաչափ չի համագործակցում իր հետ, ինչպես նաև ենթարկել պատասխանատվության՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենքով սահմանված դեպքերում:

○ Բանկը պարտավոր է քննարկել հաճախորդից ստացված բողոք-պահանջը, եթե այն ներկայացվել է մեկ տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

○ Բանկի վերջնական պատասխանը ստանալուց կամ տասնօրյա ժամկետում չստանալու դեպքում հաճախորդն իրավունք ունի Օրենքով սահմանված դեպքերում և կարգով դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

○ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին ներկայացված դիմումը քննվում է, եթե այն ներկայացվել է հաճախորդի կողմից՝ Բանկի վերջնական պատասխանը ստանալուց հետո վեց ամսվա ընթացքում և ենթակա է քննության Օրենքով սահմանված կարգով:

**ԳԼՈՒԽ 2. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՀԵՏ ԱՇԽԱՏԱՆՔՆԵՐԻ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

2.1 Թեժ հեռախոսակապի (Call-centre) միջոցով՝ 59-55-55 համարով ստացված դիմում-բողոքների հավաքագրման և ուսումնասիրության ընթացակարգը

Կատարող	Գործողություններ	Ժամկետ	Փաստաթուղթ
2	3	4	5
<b>դիմում-բողոքի ընդունում</b>			
Թեժ հեռախոսակապի կենտրոնի (Call-centre) մասնագետը	1. Ընդունում է բողոքը 59-55-55 հեռախոսահամարով	դիմումատուի հետ զրույցի տևողությունից կախված	
Թեժ հեռախոսակապի կենտրոնի (Call-centre) մասնագետը	2. Տվյալների էլեկտրոնային բազայում (սկրիպտ) տեղադրում է բողոքը և հետևյալ տեղեկությունները՝ դիմումատուի ԱԱՀ, հեռախոսահամարը, բնակության հասցեն, բողոքի տեսակը, սպասարկման վայրը, բողոքի դասակարգումը և բողոքի տեքստը	հեռախոսագրույցի ավարտից հետո 5 րոպեի ընթացքում	
Թեժ հեռախոսակապի կենտրոնի (Call-centre) մասնագետը	3. Հաճախորդի հետ հեռախոսագրույցի ավարտից հետո բողոքը ուղարկում է ՈՀԾ (որակի հսկողության ծառայություն) control@unibank.am, և <b>unibank@unibank.am</b> էլ.հասցեներին		

2.2 Փոստով, ցրիչի միջոցով ստացված դիմում-բողոքների հավաքագրման և ուսումնասիրության ընթացակարգը

Կատարող	Գործողություններ	Ժամկետ	Փաստաթուղթ
2	3	4	5
<b>դիմում-բողոքի ընդունում</b>			
Բանկի աշխատակազմը	1. Ստանում է դիմում-բողոքը, գրանցում մտից մատյանում, և պատճենը փոխանցում ՈՀԾ	1 աշխատանքային օրվա ընթացքում	դիմում-բողոքի պատճենը

2.3 Գրավոր, անմիջապես աշխատակցի միջոցով փոխանցված դիմում-բողոքների հավաքագրման և ուսումնասիրության ընթացակարգը

Կատարող	Գործողություններ	Ժամկետ	Փաստաթուղթ
2	3	4	5
<b>դիմում-բողոքի ընդունում</b>			
Բանկի սպասարկող ստորաբաժանման ղեկավարը	1. Ընդունում է սահմանված ձևի (հավելված 2) դիմում-բողոքը դիմումատուից	դիմումատուի սպասարկման սրահում գտնվելու ընթացքում	Բանկի սպասարկող ստորաբաժանման ղեկավարը տրամադրում է սահմանված ձևի (հավելված 2) դիմում-բողոքը ՈՀԾ
Բանկի սպասարկող ստորաբաժանման ղեկավարը	2. Սպասարկող ստորաբաժանման ղեկավարը էլ. փոստով ուղարկում է ՈՀԾ control@unibank.am,	15րոպեի ընթացքում	

2.4 Էլեկտրոնային փոստի միջոցով control@unibank.am, և unibank@unibank.am հասցեներով, ինչպես նաև [www.unibank.am](http://www.unibank.am) և [www.banker.am](http://www.banker.am), կայքերի հետադարձ կապի միջոցով դիմում-բողոքների հավաքագրման և ուսումնասիրության ընթացակարգը

ՈՀԾ-ի աշխատակիցը	1. Բողոքը ստանալուն պես գրանցում է էլեկտրոնային գրանցամատյանում (հավելված 3)՝ հետևյալ տեղեկությունների պարտադիր արտացոլմամբ՝ բողոքի ստացման ամիս ամսաթիվը, դիմումատուի ԱԱՀ, հեռախոսահամարը, բողոքի տեսակը, դասակարգումը, սպասարկման վայրը, դիմումի բնույթը, սպասարկողի ԱԱՀ, Բանկի ստորաբաժանումը և ում է ուղղվել դիմումատուի բողոքը.	դիմումի ստացման պահից 1 օրվա ընթացքում	
	2. Բողոքը հասցեագրվում է համապատասխան սպասարկող ստորաբաժանման էլեկտրոնային հասցեին, պատճենը՝ համակարգող ստորաբաժանմանը,		
ՈՀԾ-ի ղեկավարը	3. Ուսումնասիրում է բողոքի փաստը, պահանջում բացատրություններ սպասարկող և/կամ համակարգող ստորաբաժանումներից	ՈՀԾ-ից բողոքը ստանալուց 3 օրվա ընթացքում	ՈՀԾ-ի ղեկավարը ներկայացնում է Բանկի Վարչության նախագահին 1. ծառայողական գրության ձևը (հավելված 1)

Բանկի աշխատակազմը	1. Պատրաստում է դիմումի պատասխանը, անհրաժեշտության դեպքում համաձայնեցնելով Բանկի Վարչության նախագահի հետ		2. Հաճախորդին տրամադրվող գրավոր պատասխանը
	2. Վարչության նախագահի կողմից մակագրվելուց հետո պատասխանը Բանկի աշխատակազմը գրանցում է ելից մատյանում և ուղղարկում փոստային ծանուցմամբ դիմումատուին:		
	3. Դիմումատուի Անուն Ազգանունի, կոնտակտային հեռախոսահամարի, և բնակության հասցեի բացակայության դեպքում բողոքի պատասխան դիմումատուին չի ուղղարկվում:		

### ՔԼՈՒԽ 3. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ, ՀՄԿՈՂՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ԼԻԱԶՈՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

3.1 Դիմում-բողոքների կենտրոնացված հաշվառման և ուսումնասիրության ժամկետների համար պատասխանատվություն է կրում ՈՀԾ-ը:

3.2 Այն դեպքերում, երբ հաճախորդը բողոք-պահանջում նշում է Ֆինանսական հաշտարարին դիմելու մտադրության մասին, բողոք պահանջը ուսումնասիրվում և պատասխանը պատրաստվում է Իրավաբանական դեպարտամենտի կողմից:

#### 3.3 ՈՀԾ-ը՝

- իրականացնում է ստացված բոլոր դիմում-բողոքների վերլուծությունը և ամփոփումը,
- դասակարգում է դիմումները ըստ տեսակների և բնույթների,
- հսկում է դիմում-բողոքների ուսումնասիրության և պատասխանելու ընթացքին,
- Բանկի «Կարգապահական կոմիտեին» ներկայացնում է տեղեկություն դիմումատուի պատասխանը ժամանակին ներկայացնելու կամ չներկայացնելու մասին, աշխատակիցների վարքագծի գնահատման, և/կամ Բանկի տարածքային և կառուցվածքային ստորաբաժանումների ղեկավարներին կարգապահական տույժի ենթարկելու և ադմինիստրատիվ միջոցներ ձեռնարկելու մասին առաջարկություններ,

Բանկի «Կարգապահական կոմիտեի» քննարկմանն է ներկայացնում ծառայողական քննության ենթակա և/կամ Բանկի ներքին կանոնակարգով նախատեսված կարգապահական տույժի ենթարկելու, և ադմինիստրատիվ միջոցներ ձեռնարկելու ենթակա բողոքների ցանկ, որոնք ՈՀԾ-ի կողմից դասակարգվել է իբրև «Անորակ սպասարկում/սպասարկման մերժում», «Ոչ կոռեկտ սպասարկում», «Սպասարկման աշխատանքային ռեժիմի խախտում» և այլն:

3.4 ՈՀԾ-ը բացահայտում և նախաձեռնում է բիզնես-պրոցեսների փոփոխությունները և հսկում դրանց ներդրումը:

3.5 ՈՀԾ-ի ղեկավարը լիազորված է նշանակել սպասարկող և համակարգող ստորաբաժանումների ղեկավարներին որպես դիմումատուի պատասխանը կազմելու և տրամադրելու պատասխանատու:

#### 3.6 ՈՀԾ-ը դիմումատուին զանգում է հետևյալ դեպքերում՝

- դիմում-բողոքում նշված իրադարձությունների ընթացքը պարզաբանելու և հստակեցնելու (անհրաժեշտությունը որոշվում է ՈՀԾ-ում), և դիմում-բողոքի հետագա ընթացքը ներկայացնելու դեպքում,

- դիմում-բողոքը ՈՀԾ-ի կողմից ստացված չլինելու, և պատասխանի տրամադրման ժամկետները հստակեցնելու դեպքում,
  - սպասարկող և/կամ համակարգող ստորաբաժանման կողմից տրամադրված պատասխանից չբավարարված լինելու, և/կամ կոնֆլիկտային իրավիճակը հարթված չլինելու դեպքում (այն դեպքերում, երբ դիմում-բողոքը համարվել է հիմնավորված)
  - դիմում-բողոքում նշված փաստերը սպասարկող և/կամ համակարգող ստորաբաժանման ղեկավարների ներկայացվածի հետ չհամապատասխանելու դեպքում,
  - կարգապահական կոմիտեի կողմից կարգապահական տույժի և/կամ ձեռնարկված ադմինիստրատիվ միջոցների որոշման մասին:
- 3.7 Սպասարկող և/կամ համակարգող ստորաբաժանման ղեկավարը պարտավոր է ուսումնասիրել դիմումատուի բոլոր դիմում-բողոքներին, տալ գրավոր բացատրություններ և տրամադրել պատասխաններ սույն կարգով նախատեսված ժամկետներում:
- 3.8 Անհրաժեշտության դեպքում ՈՀԾ-ը իրավասու է քննարկվող դիմում-բողոքի շրջանակներում դիմումատուից պահանջել այլ փաստաթղթեր:
- 3.9 Պահանջվող փաստաթղթերը չներկայացնելու կամ ուշացնելու դեպքում ՈՀԾ-ը կարող է որոշում կայացնել եղած փաստաթղթերի հիման վրա կամ մերժել դիմում-բողոքի քննարկումը:
- 3.10 ՈՀԾ-ի կողմից որոշում կայացնելու ընթացքում ՈՀԾ-ի ղեկավարը իրավասու է համակարգող ստորաբաժանման ղեկավարից պահանջել եզրակացություն բանկային գործիքի և/կամ բանկային ծառայության մասին:
- 3.11 Սպասարկող և/կամ համակարգող ստորաբաժանումների ղեկավարի դեմ ընդունված բողոք-դիմումների որոշումը կայացնում է ՈՀԾ-ը՝ համաձայնեցնելով այն Բանկի Վարչության նախագահի կամ Վարչության նախագահի առաջին տեղակալի հետ:

#### **ԳԼՈՒԽ 4. ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ԵՎ ԹՂԹԱՅԻՆ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՁԵՎԵՐԸ, ԱՐԽԻՎԻ ՊԱՀՊԱՆՈՒՄԸ.**

- 4.1 Ցանկացած եղանակով (1.4.կետում նշված) ստացված դիմում-բողոքները արտացոլվում են Էլեկտրոնային գրանցամատյանում (հավելված 3): Դրանք դասակարգվում են ըստ հաշվետու ժամանակաշրջանի՝ նախորդ ուրբաթ օրվա ժամը 17-00-ից մինչև հաջորդող ուրբաթ օրվա ժամը 17-00: Էլեկտրոնային գրանցամատյանում պահպանման ժամկետը սահմանվում է 1 տարի՝ սկսած ընդունման օրվանից:
- 4.2 Էլեկտրոնային գրանցամատյանի տվյալների հիման վրա ՈՀԾ-ը կազմում է շաբաթական հաշվետվություն (հավելված 4) և ներկայացնում Վարչության նախագահին (պատճենը՝ Վարչության անդամներին), իսկ ամենամսյա հաշվետվությունները՝ Բանկի աշխատակազմին՝ Բանկի խորհրդին ներկայացնելու նպատակով:
- 4.3 Բոլոր էլեկտրոնային հաշվետվությունները տեղադրվում են Բանկի ցանցային շտեմարանում 1 տարի պահպանման ժամկետով:
- 4.4 Դիմում-բողոքների, ծառայողական գրությունների պատասխանները, ինչպես նաև աշխատակիցների բացատրությունները պահպանվում են 1 տարի ժամկետով:
- 4.5 Շաբաթական հաշվետվությունների հիման վրա կազմվում է ամսեկան ամփոփիչ հաշվետվություն (հավելված 5), որտեղ նշվում են առավել շատ դիմում-բողոք ստացած տարածքային և կառուցվածքային ստորաբաժանման անվանումները: Դրանց հիման վրա կազմվում է եռամսյակային, կիսամսյակային և տարեկան ամփոփիչ հաշվետվություններ՝ համապատասխան վերլուծությամբ և դիմամիկայի նկարագրությամբ:

**ԾԱՌԱՅՈՂԱԿԱՆ ԳՐՈՒԹՅՈՒՆ**

**ՈՒՄ** «Յունիբանկ» ՓԲԸ Վարչության նախագահ Վ. ԱԹԱՅԱՆԻՆ

**ՈՒՄ կողմից** «Որակի հսկողության ծառայության» ղեկավար Կ.Աթայանից

**Ամիս ամսաթիվ**

Դիմում-բողոքի պատասխան

**Դիմումատուի Անուն Ազգանուն** -----

Հարգելի պրն. Աթայան

**1. Դիմում-բողոքում նշված բողոքի բովանդակությունը**  
(լրացվում է պարտադիր)

**2. Մեղավոր աշխատակցի պաշտոնը և անուն ազգանունը**

**3. Դիմում-բողոքում նշված իրադարձությունների ուսումնասիրության և քննարկման ընթացքում ձեռնարկված միջոցառումները (դիմումատուի հետ հեռախոսազրույց, որ կառուցվածքային և տարածքային ստորաբաժանմանն է ուղղված)**  
(լրացվում է պարտադիր)

**4. Պատասխանի ձև (գրավոր, հեռախոսով, էլ. փոստով) դիմումատուին ներկայացվող պատասխանի բովանդակությունը, տրամադրման ամսաթիվը**

**5. Դիմումատուին պատասխանող աշխատակցի պաշտոնը, անուն, ազգանունը**

**Արդյունք**

1). պատասխանը բավարարել է դիմումատուին (այո / ոչ)

2). կոնֆլիկտային իրավիճակը հարթված է (այո / ոչ)

Որակի հսկողության  
ծառայության ղեկավար

Կ. Աթայան

**ԴԻՄՈՒՄ-ԲՈՂՈՔ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆՈՂ ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ԴԻՄՈՒՄ**

<b>ԱԱՀ</b>	
<b>Անձը հաստատող փաստաթուղթ/ Անձնագիր</b>	սերիա _____ համար _____ երբ է տրվել/ ում կողմից
<b>Հեռախոսահամարներ</b>	տան _____ աշխատատեղի _____ բջջային _____
<b>Սպասարկող ստորաբաժանման անվանում (գլխամաս/մասնաճյուղ)</b>	
<b>Քանկային քարտի համար (նշել միայն քարտի հետ խնդիր ունենալու դեպքում), քարտը թողարկող բանկի անվանումը</b>	
<b>Խնդրի նկարագիր</b>	

<b>Հաճախորդի ստորագրությունը</b>		<b>Ամիս/Ամսաթիվ</b>	
----------------------------------	--	---------------------	--

*Լրացվում է բանկի աշխատակցի կողմից*

Ստորաբաժանում	Աշխատակցի ԱԱՀ	Ստորագրություն	Ամիս/Ամսաթիվ



Հաշվետու ժամանակ աշրջան	Շնորհակալագրեր, դրական արձագանքներ								Բողոքներ, դժգոհություններ, տեղեկություններ, բացասական արձագանքներ							
	Երևան				Մարզեր				Երևան				Մարզեր			
	Կայք banker. am / banks. am	Էլեկտրոնային փոստ, <i>control@unibank.am,</i> www.unibank.am / e-mail,	Թղթային	Հեռախոսակապ	Կայք p bank er.a m / bank s.am	Էլեկտրոնային փոստ, <i>control@unibank.am,</i> www.unibank.am / e-mail,	Թղթային	Հեռախոսակապ	Կայք p bank er.a m / bank s.am	Էլեկտրոնային փոստ, <i>control@unibank.am,</i> www.unibank.am / e-mail,	Թղթային	Հեռախոսակապ	Կայք p bank er.a m / bank s.am	Էլեկտրոնային փոստ, <i>control@unibank.am,</i> www.unibank.am / e-mail,	Թղթային	Հեռախոսակապ
Ամիս ամսաթիվ	0								0							

Հաշվետու ժամանակաշրջան	Առաջարկություններ					
	Երևան			Մարզեր		
	Էլեկտրոնային փոստ, <i>control@unibank.am,</i> www.unibank.am / e-mail,	Հեռախոսակապ	Թղթային	Էլեկտրոնային փոստ, <i>control@unibank.am,</i> www.unibank.am / e-mail,	Հեռախոսակապ	Թղթային
Ամիս ամսաթիվ	0					

№	դիմումի թեմատիկա		հիմնավորված դիմումների քանակը	չհիմնավորված դիմումների քանակը	բողոքի թույլատրելի չափը
<b>1</b>	<b>Բանկային քարտեր</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
		Բանկումատներ	0	0	
		SS	0	0	
		Որակի հսկողության ծառայություն	0	0	
		Օվերդրավտների մարում	0	0	
		Քարտերի վերաթողարկում	0	0	
		Այլ	0	0	
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0		
<b>2</b>	<b>Սպառողական վարկեր</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
		Վարկի մարում	0	0	
		SS	0	0	
		Այլ	0	0	
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0		
<b>3</b>	<b>Ավանդներ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
		SS	0	0	
		Տոկոսների հաշվեգրում	0	0	
		Այլ	0	0	
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0		
		Առանց դասակարգման	0		
<b>4</b>	<b>Յունիստրիմ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
		SS	0	0	
		Այլ	0	0	
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում			
<b>5</b>	<b>Հաշվարկա-դրամարկղային գործառություններ ֆիզ. Անձիք</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
		SS	0	0	
		Կանխիկ դրամ	0	0	
		Այլ	0	0	

		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0	
<b>6</b>		<b>Հաշվարկա-դրամարկղային գործառություններ իրավ.անձիք</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		Վանխիկ դրամ	0	0
		Այլ	0	0
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0	
<b>7</b>		<b>Հիպոթեկ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		Վարկի մարում	0	0
		Այլ	0	0
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0	
<b>8</b>		<b>Բիզնես վարկ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		Վարկի մարում	0	0
		Այլ	0	0
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0	
<b>9</b>		<b>Ավտովարկ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		Վարկի մարում	0	0
		SS	0	0
		Այլ	0	0
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0	
<b>10</b>		<b>ՓՄՁ վարկ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		Վարկի մարում	0	0
		SS	0	0
		Այլ	0	0
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0	
<b>11</b>		<b>Այլ ծառայություններ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		SS	0	0
		Այլ	0	0
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0	
<b>12</b>		<b>Գլխ. Գրասենյակի սպասարկման սրահ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

		Ոչ կոռեկտ սպասարկում	0	0
		Անորակ սպասարկում	0	0
		Այլ	0	0
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0	
<b>13</b>		<b>Երևանի մասնաճյուղերի սպասարկման սրահ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		Ոչ կոռեկտ սպասարկում	0	0
		Անորակ սպասարկում	0	0
		Սպասարկողների անբավարարություն	0	0
		Այլ	0	0
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0	
<b>14</b>		<b>Մարզերի մասնաճյուղերի սպասարկման սրահ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		Անպատշաճ սպասարկում	0	0
		Աշխատանքային ռեժիմի խախտում	0	0
		Անորակ սպասարկում	0	0
		Սպասարկողների անբավարարություն	0	0
		Այլ	0	0
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0	
<b>15</b>		<b>Call-center Տեղեկատու կենտրոն</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		Աշխատակիցների աշխատանքներ	0	0
<b>16</b>		<b>Շնորհակալագրեր</b>	<b>0</b>	
		Աշխատակիցների աշխատանքներ	2	
<b>17</b>		<b>Առաջարկություններ</b>	<b>0</b>	
		Առաջարկություններ	0	
<b>Ընդամենը դիմումներ</b>				
<b>Ընդամենը շնորհակալագրեր</b>				
<b>Ընդամենը հիմնավոր բողոքներ</b>				
<b>Ընդամենը առաջարկություններ</b>				<b>40</b>

**Սպասարկող ստորաբաժանումները, որտեղ ուղղված են առավել քանակի բողոքները**

Հաշվետու ժամանակաշրջան	Ստորաբաժանման անվանումը	Բողոքների քանակ
Ամիս Ամսաթիվ	-	-
	-	-
	-	-
	-	-

Հաշվետու ժամանակ աշրջան	Շնորհակալագրեր, դրական արձագանքներ								Բողոքներ, դժգոհություններ, տեղեկություններ, բացասական արձագանքներ							
	Երևան				Մարզեր				Երևան				Մարզեր			
	Կայք banker. am / banks. am	Էլեկտրոնային փոստ, control @unibank.am, www.unibank.am / e-mail,	Թղթային	Հեռախոսակապ	Կայք banker. am / banks. am	Էլեկտրոնային փոստ, control @unibank.am, www.unibank.am / e-mail,	Թղթային	Հեռախոսակապ	Կայք banker. am / banks. am	Էլեկտրոնային փոստ, control @unibank.am, www.unibank.am / e-mail,	Թղթային	Հեռախոսակապ	Կայք banker. am / banks. am	Էլեկտրոնային փոստ, control @unibank.am, www.unibank.am / e-mail,	Թղթային	Հեռախոսակապ
Ամիս																
ամսաթիվ	<b>0</b>								<b>0</b>							

Հաշվետու ժամանակաշրջան	Առաջարկություններ					
	Երևան			Մարզեր		
	Էլեկտրոնային փոստ, control@unibank.am, www.unibank.am / e-mail,	Հեռախոսակապ	Թղթային	Էլեկտրոնային փոստ, control@unibank.am, www.unibank.am / e-mail,	Հեռախոսակապ	Թղթային
Ամիս						
ամսաթիվ	<b>0</b>					

**Դիմումների թեմատիկային բաշխում**

(ամսական, եռամսյակային, տարեկան)

№	դիմումի թեմատիկա	հիմնավորված դիմումների քանակը	չհիմնավորված դիմումների քանակը	բողոքի թույլատրելի չափը
<b>1</b>	<b>Բանկային քարտեր</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
	Բանկոմատներ	0	0	
	SS	0	0	
	Որակի հսկողության ծառայողություն	0	0	
	Օվերդրավտների մարում	0	0	
	Քարտերի վերաթողարկում	0	0	
	Այլ	0	0	
	դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0		
<b>2</b>	<b>Սպառողական վարկեր</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
	Վարկի մարում	0	0	
	SS	0	0	
	Այլ	0	0	
	դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0		
<b>3</b>	<b>Ավանդներ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
	SS	0	0	
	Տոկոսների հաշվեգրում	0	0	
	Այլ	0	0	
	դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0		
	Առանց դասակարգման	0		
<b>4</b>	<b>Յունիստրիմ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
	SS	0	0	
	Այլ	0	0	

		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում		
5		<b>Հաշվարկա-դրամարկղային գործառություններ ֆիզ. Անձիք</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		SS	0	0
		Կանխիկ դրամ	0	0
		Այլ	0	0
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում		0
6		<b>Հաշվարկա-դրամարկղային գործառություններ իրավ.անձիք</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		Կանխիկ դրամ	0	0
		Այլ	0	0
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում		0
7		<b>Հիպոթեկ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		Վարկի մարում	0	0
		Այլ	0	0
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում		0
8		<b>Բիզնես վարկ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		Վարկի մարում	0	0
		Այլ	0	0
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում		0
9		<b>Ավտովարկ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		Վարկի մարում	0	0
		SS	0	0
		Այլ	0	0
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում		0
10		<b>ՓՄՁ վարկ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		Վարկի մարում	0	0
		SS	0	0
		Այլ	0	0
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում		0

11	<b>Այլ ծառայություններ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
		SS	0	0
		Այլ	0	0
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0	
12	<b>Գլխ. Գրասենյակի սպասարկման սրահ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
		Ոչ կոռեկտ սպասարկում	0	0
		Անորակ սպասարկում	0	0
		Այլ	0	0
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0	
13	<b>Երևանի մասնաճյուղերի սպասարկման սրահ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
		Ոչ կոռեկտ սպասարկում	0	0
		Անորակ սպասարկում	0	0
		Սպասարկողների անբավարարություն	0	0
		Այլ	0	0
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0	
14	<b>Մարզերի մասնաճյուղերի սպասարկման սրահ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
		Անպատշաճ սպասարկում	0	0
		Աշխատանքային ռեժիմի խախտում	0	0
		Անորակ սպասարկում	0	0
		Սպասարկողների անբավարարություն	0	0
		Այլ	0	0
		դիմումի ուսումնասիրությունից հետո դասակարգում	0	
15	<b>Call-center Տեղեկատու կենտրոն</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
		Աշխատակիցների աշխատանքներ	0	0
16	<b>Շնորհակալագրեր</b>		<b>0</b>	
		Աշխատակիցների աշխատանքներ	2	
17	<b>Առաջարկություններ</b>		<b>0</b>	
		Առաջարկություններ	0	

Ընդամենը դիմումներ		
Ընդամենը շտրհակալագրեր	0	
Ընդամենը հիմնավոր բողոքներ		
Ընդամենը առաջարկություններ	0	40

Սպասարկող ստորաբաժանումները, որտեղ ուղղված են առավել քանակի բողոքները

Հաշվետու ժամանակաշրջան	Ստորաբաժանման անվանումը	Բողոքների քանակ
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
Ամիս Ամսաթիվ	-	-