Հարգելի Հաճախորդ՝

«ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ» ՓԲԸ-ն անում է ամեն ինչ, որպեսզի Հաճախորդները գոհ մնան մատուցված ծառայություններից և սպասարկման որակից: Մեր նպատակն է առաջարկել այնպիսի ծառայություններ, որոնք առավելագույնս բավարարում են Ձեր կարիքները, և որոնց մատուցման ստանդարտները կարդարացնեն Ձեր սպասումները: Սակայն խնդրում ենք հաշվի առնել այն, որ մենք նույնպես կարող ենք սխալվել և խնդրում ենք լինել ներողամիտ: Եթե մենք չենք արդարացնում Ձեր սպասումները, խնդրում ենք անպայման այդ մասին բարձրաձայնել: Ձեր կողմից բարձրացված ցանկացած մտահոգություն կենթարկվի հնարավորինս արագ և արդար ուսումնասիրության:

Քայլ 1. Տեղեկացրեք մեզ

Ինչպես ներկայացնել բողոքը

1.Եթե ցանկանում եք բողոքը ներկայացնել բանավոր, ապա մեր բողոքների ընդունման պատասխանատու աշխատակիցները կպատասխանեն Ձեր կողմից բարձրացված հարցերին, մտահոգություններին կամ բողոքներին: Խնդրում ենք նկատի ունենալ այն, որ որոշ բողոքների գծով գուցե պահանջվի որոշակի ժամանակ՝ խնդիրը ամբողջությամբ հարթելու համար:

2.Դուք կարող եք Ձեր բողոքը ներկայացնել նաև գրավոր՝ Բանկի տարածքում կամ այն ներկայացնել էլեկտրոնային եղանակով (hello@evocabank.am էլեկտրոնային փոստին, «EvocaOnline» կամ «EvocaTouch» համակարգերի միջոցով, «Messenger»-ի միջոցով, «Viber», «Whatsapp» (+37499605555) համակարգերի միջոցով) կամ ներկայացնել փոստի միջոցով (ք. Երևան, 0010, Հանրապետության 44/2): Բողոքը կարող եք ներկայացնել անձամբ կամ Ձեր ներկայացուցչի միջոցով:

Գրավոր եղանակով բողոքների ներկայացման ընթացակարգի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում խնդրում ենք մոտենալ բողոքների ընդունման գծով պատասխանատու աշխատակցին կամ զանգահարել Բանկի կոնտակտային կենտրոն՝ (010)605555 հեռախոսահամարով կամ տեղեկատվություն ստանալ՝ գրելով hello@evocabank.am էլեկտրոնային փոստին կամ Բանկի ինտերնետային կայքի օնլայն խորհրդատուին կամ հաղորդագրություն ներկայացնելով «Messenger»-ով, «Viber»-ով, «Whatsapp»-ով: Տեղեկատվություն կարող եք ստանալ նաև բանկի ինտերնետային կայքից:

Եթե մտադիր եք բողոքը ներկայացնել Բանկի տարածքում, ապա մեր աշխատակիցները Ձեզ կուղեկցեն բողոքների ընդունման պատասխանատու աշխատակցի մոտ, որին կարող եք հայտնել Ձեր մտադրության մասին: Ձեզ կտրամադրվի Բողոքի ներկայացման հայտ, որտեղ կարող եք ներկայացնել Ձեր մտահոգությունը: Ձեզ կտրամադրվի նաև «Ինչ անել եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը:

Բողոքը ներկայացնելուց հետո Ձեզ կտրամադրվի բողոքի ընդունման վերաբերյալ ստացական և բողոքի նույնականացման համար: Խնդրում ենք պահել ստացականը և նույնականացման համարը:

Եթե նպատակահարմար եք գտնում բողոքը ներկայացնել ազատ ձևաչափով, ապա խնդրում ենք ուշադրություն դարձնել այն հանգամանքին, որ Ձեր բողոքի մեջ անպայմանորեն պետք է նշվի Ձեր անունը, ազգանունը, հետադարձ կապի միջոցները, բնակության վայրը, հեռախոսահամարը, բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը և առկա լինի Ձեր ստորագրությունը, այլապես Բանկը կարող է չընդունել կամ մերժել ներկայացված բողոքը:

Եթե բողոքը ներկայացրել եք էլեկտրոնային եղանակով, ապա Բանկի կողմից մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ կուղարկվի համապատասխան հաղորդագրություն՝ բողոքի ընդունման փաստը հավաստելու վերաբերյալ, որտեղ նշված կլինի նաև Ձեր բողոքի նույնականացման համարը:

Մենք հարգանքով ենք վերաբերվում նաև այն Հաճախորդներին, որոնք ցանկանում են ներկայացնել անանուն բողոքներ կամ առաջարկություններ: Նշված բողոքները կամ առաջարկությունները կարող եք թողնել Բանկի տարածքում տեղակայված տեղեկատվական վահանակների միջոցով:

Քայլ 2 Բողոքի ուսումնասիրություն և պատասխանի տրամադրում

Բանկը կձեռնարկի բոլոր ողջամիտ քայլերը՝ Ձեր խնդիրը ուսումնասիրելու և համապատասխան լուծում տալու համար: Բանկի ներքին ընթացակարգի համաձայն բողոքները գրանցվում և ներկայացվում են Բանկի Վարչության նախագահին, որը Բողոքի ուսումնասիրության գծով նշանակում է պատասխանատու: Բողոքները ուսումնասիրվում են ողջամիտ ժամկետներում:

Բողոքի ուսումնասիրության ընթացքում հնարավոր է Բանկը խնդրի, որպեսզի վերջինիս ներկայացնեք լրացուցիչ փաստաթղթեր կամ տեղեկատվություն, կամ խնդրի, որ ներկայանաք Բանկ՝ լրացուցիչ պարզաբանումներ ստանալու համար:

Բողոքի ուսումնասիրության ընթացքում մենք հաշվի ենք առնում հետևյալ հանգամանքները՝

- Արդյո՞ք ներկայացված բողոքը արդարացի է և ողջամիտ,
- Արդյո՞ք տեղի է ունեցել օրենսդրության և իրավական ակտերի խախտումներ,

Եթե Ձեր բողոքի ուսումնասիրության ընթացքում պարզվի, որ ներկայացրած բողոքը հիմնավոր է և արդարացի, ապա Բանկը խելամիտ ժամկետներում կձեռնարկի ամեն ինչ, որպեսզի բավարարի բողոքի մեջ նշված պահանջը:

Բողոքների գծով Բանկը Ձեզ կպատասխանի այն եղանակով, որով ներկայացրել եք Ձեր բողոքը, եթե Բողոքի ներկայացման հայտով պատասխանի ստացման այլ եղանակ չեք ընտրել:

Քայլ 3. Եթե բավարարված չեք մեր պատասխանով

Եթե մեր կիրառած ջանքերը չեն լուծում Ձեր կողմից բարձրացված խնդիրը կամ, եթե գտնում եք, որ բողոքի ուսումնասիրության արդյունքում Ձեզ տրամադրվել է ոչ արդար և Ձեզ չբավարարող պատասխան, ապա դուք կարող եք օգնություն ստանալ՝ դիմելով Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Ձեր խնդիրը լուծել ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով: