

Հարգելի Հաճախորդ

«ԷՎՈՎԱԲԱՆԿ» 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 կարգարացնեն 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 ի 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 ուղարկել էլեկտրոնային փոստի միջոցով, EvocaOnline կամ EvocaTouch համակարգերի միջոցով: 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 աշխատակիցներին կամ զանգահարել Բանկի կոնտակտային կենտրոն՝ (010)605555 հառախոսահամարով, կամ տեղեկատվություն ստանալ գրելով hello@evocabank.am էլեկտրոնային փոստին: 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 և առկա լինի Ձեր ստորագրությունը, այլապես Բանկը կարող է չընդունել կամ մերժել ներկայացված բողոքը:

Հարգելի Հաճախորդ, Ձեր բողոքները կարող եք ներկայացնել նաև էլեկտրոնային փոստի կամ EvocaOnline կամ EvocaTouch համակարգերի միջոցով:

Եթե բողոքը ներկայացրել եք էլեկտրոնային փոստին (hellow@evocabank.am), EvocaOnline կամ EvocaTouch համակարգերի միջոցով, ապա Բանկի կողմից մեկ 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 բողոքների և առաջարկությունների արկղում: Խնդում ենք լինել տեղեկացված այն մասին, որ բողոքների և առաջարկությունների արկղ մեր կողմից բացվում է եռօրյա հաճախականությամբ, ուստի այս ձևով ներկայացված Բողոքի ստացման օր կհամարվի այն օրը, երբ բացվել է արկղը:

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՝

- Արդյոք ներկայացված բողոքը արդարացի է և ողջամիտ,
- Արդյոք 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 Ձեզ կպատասխանվի 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: