
	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	Ամսաթիվ 11.10.2021թ.	Խմբագրություն՝ 10	1/17

Կազմեց	Հաստատեց
<p>Իննովացիաների և որակի կառավարման բաժնի պետի ժ/պ՝</p> <p>Տիգրան Եսայան</p> <p>«11» 10.2021թ.</p>	<p>Տնօրինության նախագահ՝</p> <p>Ա. Հակոբյան «12» 11.2021թ.</p> <p>Տնօրինության անդամներ՝</p> <p>Հ. Հակոբյան «12» 11.2021թ.</p> <p>Վ. Դալյան «10» 11.2021թ.</p> <p>Գ. Հարությունյան «10» 11.2021թ.</p> <p>Գ. Բաղդասարյան «10» 11.2021թ.</p> <p>Ա. Նահապետյան «10» 11.2021թ.</p> <p>Ա. Զաքարյան «10» 11.2021թ.</p> <p>Դ. Ազատյան «10» 11.2021թ.</p>

## Առարկան

««Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգով» /PR 82-01/ (այսուհետ՝ Ընթացակարգ) սահմանվում են «Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Բանկ) ՀՍԳ և մասնաճյուղերի տարածքում առձեռն, փոստով կամ էլեկտրոնային /այդ թվում՝ նաև սոցիալական ցանցերով/ եղանակով ստացված, ինչպես նաև այլ ստորաբաժանումների կողմից հաճախորդներից և այլ անձանցից ստացված

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	Ամսաթիվ 11.10.2021թ.	Խմբագրություն՝ 10	2/17

բողոքների, կարծիքների և առաջարկությունների հավաքագրման, ուսումնասիրման, արձագանքման և մոնիթորինգի իրականացման գործընթացը:

### Կիրառման ոլորտը

Ընթացակարգով կանոնակարգվող գործընթացի տիրապետողն է Իննովացիաների և որակի կառավարման բաժինը, իսկ Ընթացակարգով կանոնակարգվող գործընթացի պատասխանատուն՝ Իննովացիաների և որակի կառավարման բաժնի պետը:

Ընթացակարգը կիրառվում է Մանրաձախ բիզնեսի դեպարտամենտի, Բիզնեսի զարգացման դեպարտամենտի, Աշխատակազմի, Անձնակազմի կառավարման վարչության և Բանկի հաճախորդների հետ ուղղակիորեն կամ անուղղակիորեն շփվող այլ ստորաբաժանումների կողմից:

### Առնչվող փաստաթղթեր

«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենք

ՀՀ ԿԲ «Հաճախորդների բողոքների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» Կանոնակարգ 8/04

«Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/07

ՀՀ ԿԲ «Բանկերի ներքին հսկողության իրականացման նվազագույն պայմանները» Կանոնակարգ 4

««Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Արխիվային գործի վարման աշխատակարգ» /PR 42-03/

««Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Գործավարության հրահանգ» (IN 42-04)

««Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ ԶԼՄ-ների հետ աշխատանքների կազմակերպման ընթացակարգ (IN 72-49)

««Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ բանկային ծրագրային համակարգերում ռեգերվային կրկնօրինակման և արխիվացման ընթացակարգ» /IN 42-06/

ՀՀ ԿԲ խորհրդի որոշումներ


Բանկի Խորհրդի որոշումներ

Բանկի Տնօրինության որոշումներ

Բանկի Գլխավոր գործադիր տնօրենի հրամաններ

### Սահմանումներ

**Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ (այսուհետ՝ Գրասենյակ)**՝ ոչ առևտրային կազմակերպություն, որի հիմնական խնդիրն է Ֆինանսական համակարգի

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	Ամսաթիվ 11.10.2021թ.	Խմբագրություն՝ 10	3/17

հաշտարարի գործունեությանն օժանդակելը և ֆինանսական բնագավառի վերաբերյալ սպառողներին իրազեկելը:

**Բողոք՝** «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն հաճախորդի, Բանկին պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած անձանց կողմից Բանկին գրավոր ներկայացված բողոք-պահանջ, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցված ծառայությունների կամ ապահովման միջոցի հետ և պարունակում է գույքային պահանջ: Ընդ որում, բողոքը պետք է առնվազն ներառի հաճախորդի անունը, ազգանունը/անվանումը, նրա հետադարձ կապի միջոցները (բնակության վայրը/գտնվելու վայրը և հեռախոսահամար), ստորագրությունը, ինչպես նաև բողոքի նկարագրությունը: Սույն Ընթացակարգի իմաստով բողոք չի համարվում հաճախորդների կողմից ներկայացված ոչ գույքային պահանջ պարունակող դիմումները, ինչպես նաև կարծիքներն ու առաջարկությունները:

**Հաճախորդ՝** ֆիզիկական անձ կամ անհատ ձեռնարկատեր կամ իրավաբանական անձ, այդ թվում՝ Բանկին պարտավորությունների ապահովման միջոց տրամադրած անձ, որը ներկայացրել է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների կամ ապահովման միջոցի հետ կապված պահանջ: **Պատասխանատու՝** Բանկի Իննովացիաների և որակի կառավարման բաժնի աշխատակից, ով պատասխանատու է հաճախորդներից ստացված բողոքները պատշաճ ուսումնասիրելու և վերջիններիս պատասխանելու գործընթացը կազմակերպելու համար:


**Պատասխանատու աշխատակից՝** մասնաճյուղերում՝ ՀՍՍ պատասխանատու (փոխարինող), իսկ Գլխավոր գրասենյակում՝ ՀՍԳ Կառավարչի տեղակալ, գործառնական սրահի պետ (փոխարինող), ով պատասխանատու է բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար:

**Հապավումներ**

- ԻՈԿԲ՝** Իննովացիաների և որակի կառավարման բաժին
- ՀՍԳ՝** Հաճախորդների սպասարկման գրասենյակ

**Հավելվածներ**

Հայտարարություն	<a href="#">Հավելված 1</a>
«Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ	<a href="#">Հավելված 2</a>
Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձև	<a href="#">Հավելված 3</a>
Ստացական՝ բողոքը ստանալու վերաբերյալ	<a href="#">Հավելված 4</a>
Ստացական՝ Էլ. հասցեով բողոքը ստանալու վերաբերյալ	<a href="#">Հավելված 5</a>
Տեղեկատվական շտեմարան ստացված բողոքների վերաբերյալ	<a href="#">Հավելված 6</a>

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	Ամսաթիվ 11.10.2021թ.	Խմբագրություն՝ 10	4/17

## 1. ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՀԱՎԱՔԱԳՐՄԱՆ ԵՂԱՆԱԿՆԵՐԸ

**1.1. Գրավոր Բողոքները** ներկայացվում են Ընթացակարգի [Հավելված 3](#)-ով նախատեսված Հայտի միջոցով կամ ազատ ձևաչափով.

1.1.1. բողոքների և առաջարկությունների արկղի միջոցով.

1.1.2. բողոքների և առաջարկությունների գրքի միջոցով.

1.1.3. Բանկի [post@conversebank.am](mailto:post@conversebank.am) էլեկտրոնային փոստի հասցեի միջոցով.

1.1.4. առձեռն՝ Բանկի Պատասխանատու աշխատակցին հանձնելով կամ ուղարկելով փոստային ծառայության միջոցով Գլխավոր գրասենյակ՝ ՀՀ, ք. Երևան, Վազգեն Սարգսյան 26/1 հասցեով,

1.1.5. սոցիալական ցանցերում Բանկի պաշտոնական էջերի միջոցով, ընդ որում, դա չի վերաբերում գույքային պահանջ պարունակող բողոքներին:

1.1.6. Զանգվածային լրատվության միջոցներով:

**1.2.** Հաճախորդի համաձայնությամբ, Բանկին բողոք-պահանջ կարող է ներկայացնել նաև Գրասենյակը:

**1.3. Բանավոր Բողոքներն ընդունվում են.**

1.3.1. հեռախոսազանգի ((+37410) 511-211 հեռախոսահամար կամ սոցալական ցանց) միջոցով, ընդ որում, Բողոքի հետ կապված զանգահարողի հետ խոսակցության ծայնագրման դեպքում, այդ մասին հաճախորդին նախապես տեղեկացվում է: Հեռախոսազանգով ստացված Բողոքները Բանկի Հեռահար բանկային ծառայությունների բաժնի աշխատակցի կողմից գրանցվում են «ՀԾ Բանկ» ծրագրի համապատասխան ԱՇՏ-ում:


1.3.2. Բողոքը տվյալ մասնաճյուղ կամ Գլխավոր գրասենյակ ներկայացնելու միջոցով: Բանկի աշխատակիցը, ստանալով հաճախորդի բանավոր բողոքը, դրա մասին հայտնում է տվյալ գրասենյակի Պատասխանատու աշխատակցին:

**1.4.** Բանկի ցանկացած աշխատակից, տեղեկանալով հաճախորդի Բողոքի կամ Դիմումի մասին, ուղղորդում է հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, կամ տրամադրում Պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոսահամար, էլեկտրոնային հասցե և այլն):

**1.5.** Հաճախորդների Բողոքներն ու Դիմումներն ընդունվում են Գլխավոր գրասենյակում և մասնաճյուղերում Պատասխանատու աշխատակից/ների կողմից, ովքեր ստացված Բողոքները Outlook համակարգով ուղարկում են Աշխատակազմ և Պատասխանատուին:

**1.6.** Հաճախորդի բանավոր Բողոքը Բանկի գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում Բանկի աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է Հաճախորդին Ընթացակարգի 2.2 կետով սահմանված տեղեկատվությունը:

**1.7.** Զանգվածային լրատվության միջոցներում Բանկի և վերջինիս գործունեության վերաբերյալ արձագանքների կամ կարծիքների արտահայտման փաստերի մասին Բանկի աշխատակիցներին հայտնի դառնալու դեպքում վերջիններս պարտավոր են այդ մասին

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	Ամսաթիվ 11.10.2021թ.	Խմբագրություն՝ 10	5/17

անմիջապես տեղեկացնել Բանկի Հասարակայնության հետ կապերի պատասխանատուին և Պատասխանատուին:

## 2. ԲՈԴՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐ

**2.1.** Բանկը պարտավոր է քննարկել հաճախորդի Բողոքը, եթե այն ներկայացվել է 1 (մեկ) տարվա ընթացքում՝ սկսած այն պահից, երբ հաճախորդն իմացել է կամ կարող էր իմանալ իր իրավունքի խախտման մասին:

**2.2.** Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.

2.2.1. այն մասին, որ Բողոքը համարվում է հաճախորդի կողմից տրված, այն գրավոր (առձեռն, էլեկտրոնային եղանակով կամ փոստային կապի միջոցով) ներկայացվելու դեպքում,

2.2.2. այն մասին, որ հաճախորդը կարող է ձեռք բերել Բողոքների քննության Բանկի ներքին կանոնները:

**2.3.** Բողոքը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է Ընթացակարգի [Հավելված 1](#), [Հավելված 2](#), [Հավելված 3](#) և [Հավելված 4](#)-ով սահմանված փաստաթղթերը:

## 3. ԲՈԴՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ ԳՈՐԾՆԹԱՑ

**3.1.** Յուրաքանչյուր օրվա վերջում Պատասխանատու աշխատակիցը բացում է բողոքների և առաջարկությունների արկղը, ինչպես նաև ուսումնասիրում է բողոքների և առաջարկությունների գրքում նշված գրառումները:

**3.2.** Ելնելով Բողոքների բնույթից, Պատասխանատու աշխատակցի կողմից՝


3.2.1. քննարկվում և դրանց վերաբերյալ համապատասխան միջոցներ են ձեռնարկվում տեղում,

3.2.2. ՀՍԳ-ի/մասնաճյուղերի իրավասությունից դուրս լինելու դեպքում Բողոքների սկանավորված տարբերակները ներկայացվում են Աշխատակազմին և Պատասխանատուին:

**3.3.** Էլեկտրոնային փոստով ստացված, այդ թվում նաև ՀՍԳ-ին և մասնաճյուղերին վերաբերող Բողոքները ստանում է Աշխատակազմի՝ էլեկտրոնային նամակների համար պատասխանատու աշխատակիցը:

Վերջինս ստացված գրություն/ները մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում ուղարկում է այն տարածքային և/կամ կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարին, որին վերաբերում է Բողոքը՝ պատճենը ուղարկելով Պատասխանատուին:

Բողոքները ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ, քան հաջորդ աշխատանքային օրը, էլեկտրոնային նամակների համար պատասխանատու աշխատակիցը, հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է Բողոքը, ուղարկում է Ստացական՝ Բողոքը ստանալու

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	Ամսաթիվ 11.10.2021թ.	Խմբագրություն՝ 10	6/17

վերաբերյալ ([Հավելված 5](#)), ինչպես նաև Ընթացակարգի 2.2 և 2.3 կետերով սահմանված տեղեկատվությունը:

**3.4.** Սոցիալական ցանցերի (Facebook, Instagram) հաղորդակցությունների համակարգի (Messanger) միջոցով Հաճախորդների կողմից վերջիններիս գործարքների, Բանկի պրոդուկտների և այլ ընթացիկ տեղեկատվության վերաբերյալ ստացված հարցադրումներին հետևելը և պատասխանելը իրականացվում է Բանկի Հեռահար բանկային ծառայությունների բաժնի պատասխանատու աշխատակիցների կողմից՝ անհրաժեշտության դեպքում պատասխանները համաձայնեցնելով Պատասխանատուի հետ: Սոցիալական ցանցերում սպառողների կողմից ներկայացված հանրային գրառումների մասով (comment, review, post on the wall) հաղորդակցումն իրականացվում է Մարքեթինգի բաժնի պատասխանատու աշխատակցի կողմից՝ հաղորդակցման ժամանակ պահպանելով վերջիններիս արձագանքման՝ Բանկում ընդունված կանոնները: Սոցիալական ցանցերում Բանկի պաշտոնական էջերի միջոցով բողոքների վերաբերյալ ստացված գրություն/ներն առավելագույնը մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում ուղարկվում են այն տարածքային և/կամ կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարին, որին վերաբերում է Բողոքը՝ միաժամանակ պատճենը ուղարկելով Պատասխանատուին:

Հեռահար բանկային ծառայությունների բաժնի/ մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում արձագանքում է բողոքին՝ փորձելով ճշտել խնդրի էությունը: Կախված դրանից Հեռահար բանկային ծառայությունների բաժնի աշխատակիցը հայտնում է հաճախորդին Բողոքը գրավոր՝ 2.2.1 կետ համաձայն ներկայացնելու անհրաժեշտության մասին, կամ ներկայացնում է պատասխան: Վերջինս պետք է համաձայնեցված լինի Պատասխանատուի հետ:


**3.5.** Նույնականացման համարը ձևավորվում է հետևյալ տարրերից՝

- ստորաբաժանման կոդը,
- ընդունման հերթական համարը,
- ընդունման ամսաթիվը:

**3.6.** Բողոքները, որոնք առձեռն ներկայացվել են ՀՍԳ/ մասնաճյուղեր, ընդունվում են Պատասխանատու աշխատակցի կողմից, ով հաճախորդ/ներին տրամադրում է Ստացական/ներ ([Հավելված 4](#)) կնքված «Ընդունված է» դրոշմակնիքով: Ստացականները պատճենվում են, որի վրա հաճախորդը ստորագրում է՝ որպես ստացման փաստ: Բողոք/ների և ստացականի պատճենները տրամադրվում են Բանկի Աշխատակազմին, ՀՍԳ կողմից Աշխատակազմին են տրամադրվում նաև բողոքների բնօրինակները:

**3.7.** Աշխատակազմի կողմից Բողոքները մուտքագրում են Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված կարգով և տրամադրում այն ստորաբաժանմանը, որին վերաբերում է Բողոքը՝ պատճեն/ները տրամադրելով Պատասխանատուին:

**3.8.** Գրասենյակի միջոցով, Բանկին ներկայացված հաճախորդի բողոք-պահանջների ուսումնասիրությունն իրականացվում է Ընթացակարգի 4-րդ գլխով սահմանված կարգով:

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	Ամսաթիվ 11.10.2021թ.	Խմբագրություն՝ 10	7/17

#### 4. ԲՈԴՈՔՆԵՐԻ ԵՎ ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՄԱՆ և ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑ

4.1. Հաճախորդների ներկայացրած Բողոքների ուսումնասիրությունը և պատասխան գրության պատրաստումն իրականացվում է Պատասխանատուի կողմից, շահագրգիռ ստորաբաժանումների հետ համատեղ՝ Աշխատակազմից ստացված հանձնարարականի համաձայն:

4.2. Ըստ անհրաժեշտության, հաճախորդին ուղղված գրությունը կարող է պատրաստվել այլ ստորաբաժանման կողմից՝ Պատասխանատուի հետ համատեղ:

4.3. Բողոքի պատրաստման համար պատասխանատուն հանձնարարականի կատարման շրջանակներում կարող է գրավոր և բանավոր հարցումներ ուղարկել և ստանալ պարզաբանումներ Բանկի աշխատակիցներից:


4.4. Բողոքներում նշված թերությունների վերացման ուղղությամբ տարածքային/կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարը ձեռնարկում է համապատասխան միջոցառումներ, անհրաժեշտության դեպքում, գրավոր պարզաբանումներ և առաջարկներ ուղարկելով Պատասխանատուին:

4.5. Տարածքային և/կամ կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարը Բողոքը ստանալուց առավելագույնը երկու աշխատանքային օրվա ընթացքում դրա վերաբերյալ ներկայացնում է պարզաբանում Պատասխանատուին:

4.6. Պատասխանատուն առավելագույնը 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում Բողոքի պատասխանի նախագիծը համաձայնեցնում է Իրավաբանական վարչության, Բողոքի բովանդակությանը վերաբերող համապատասխան դեպարտամենտի տնօրենի/վարչության պետի և այլ շահագրգիռ ստորաբաժանումների հետ, որից հետո ներկայացնում է այն Բանկի Մանրածախ բիզնեսի գծով տնօրենի տեղակալ, Մասնաճյուղային ցանցի և վաճառքների վարչության պետի հաստատմանը՝ տեղյակ պահելով Գլխավոր գործադիր տնօրենին և Մանրածախ բիզնեսի գծով տնօրենին:

4.7. Մանրածախ բիզնեսի գծով տնօրենի տեղակալ, Մասնաճյուղային ցանցի և վաճառքների վարչության պետի հաստատումը ստանալուց հետո, այն ստորագրելու և հաճախորդին տրամադրելու նպատակով Պատասխանատուն պատասխան նամակը ուղարկում է Աշխատակազմին:

- Պատասխանը փոստով տրամադրման պարագայում նամակն ուղարկվում է Պատվիրակված տարբերակով:
- Սոցիալական ցանցերով ներկայացված Բողոքների պատասխանն ուղարկվում է Մարքեթինգի պատասխանատու աշխատակցի կողմից:
- Հաճախորդի կողմից պատասխանն առձեռն ստանալու նախընտրության դեպքում պատասխանը տրամադրվում է այն ստորաբաժանման կողմից, ում հանձնվել է տվյալ բողոքը:

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	Ամսաթիվ 11.10.2021թ.	Խմբագրություն՝ 10	8/17

Ընդ որում, պատասխանն առձեռն հաճախորդին տրամադրելու պարագայում, նամակի պատճենի վրա դրվում է հաճախորդի ստորագրությունը, ձեռագրով նշվում է «ստացա բնօրինակը» արտահայտությունը, ամիսը և ամսաթիվը, որը պահվում է մասնաճյուղում, իսկ սկանավորված տարբերակն ուղարկվում է Պատասխանատուին՝ պահվելով հաճախորդների բողոքների պատասխանների ստացման բազայում:

- Այն դեպքում, երբ հաճախորդների Բողոքներն առնչվում են միևնույն խնդրին կամ նույն Բողոքը կրկնվում է, Պատասխանատու աշխատակիցը պարտավոր է դրա մասին տեղեկացնել անմիջական ղեկավարին:

**4.8.** Եթե Բողոքը վերաբերում է կոնկրետ աշխատակցի սպասարկման որակին կամ վերաբերմունքին, ապա դրա մասին Պատասխանատուն տեղեկացնում է նաև Անձնակազմի կառավարման վարչությանը:

**4.9.** Անձնակազմի կառավարման վարչության ներկայացուցիչը նշված աշխատակցի ստորաբաժանման ղեկավարի հետ համատեղ միջոցներ է ձեռնարկում Բողոքի պատճառների բացահայտման և հետագա քայլերի վերաբերյալ առաջարկ/ների ներկայացման նպատակով (օրինակ, դասընթացի կազմակերպում, վերապատրաստում և այլն):

**4.10.** Նույն աշխատակցի մասով երկրորդ և յուրաքանչյուր հաջորդ նմանատիպ Բողոքի առկայության դեպքում տվյալ աշխատակիցը կարող է ենթարկվել կարգապահական պատասխանատվության: Միաժամանակ, որևէ աշխատակցի նկատմամբ ստացված Բողոքները կարող են հաշվի են առնվել աշխատակիցների տարեկան և միջանկյալ գնահատումների ժամանակ: Նմանապես, բողոքների և առաջարկությունների գրքի միջոցով ստացված դրական արձագանքները կարող են հիմք հանդիսանալ աշխատակցի խրախուսման համար:


**4.11.** Պատասխանատուն վարում է էլեկտրոնային բազա, որտեղ ներառվում են տեղեկություններ հաճախորդների, նրանց կողմից ներկայացված Բողոքների բնույթի, դրանց գծով ներկայացված պատասխանների վերաբերյալ: Տեղեկատվությունը հավաքագրվում և պահպանում է առնվազն սույն Ընթացակարգի [Հավելված 6-ով](#) սահմանված հաշվետվության տարրերին համապատասխան: Այն առնվազն 3 տարի պահպանվում է էլեկտրոնային եղանակով, պաշտպանված ֆայլերով՝ համաձայն ««Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ բանկային ծրագրային համակարգերում ռեզերվային կրկնօրինակման և արխիվացման ընթացակարգի» /IN 42-06/ պահանջների: [Հավելված 6-ով](#) սահմանված ձևաչափով հաշվետվությունը էլեկտրոնային եղանակով տրամադրվում է Կենտրոնական բանկին՝ վերջինիս պահանջով:

**4.12.** Հաճախորդների Բողոքներին պատասխանելու վերջնաժամկետը սահմանվում է 10 (տասը) աշխատանքային օր:

## 5. ՓԱՏՏԱԹՂԹԵՐԻ ԱՄՓՈՓՈՒՄ ԵՎ ԱՐԽԻՎԱՑՈՒՄ

**5.1.** Բողոքների և առաջարկությունների արկղից հանված, Բողոքների և առաջարկությունների գրքից պատճենված Բողոքները, վերլուծության արդյունքները, ամսական



	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	Ամսաթիվ 11.10.2021թ.	Խմբագրություն՝ 10	9/17

պարբերականությամբ՝ մինչև հաջորդող ամսվա 5-րդ աշխատանքային օրը, Պատասխանատու աշխատակցի կողմից սկանավորվում և ուղարկվում են ԻՈԿԲ ու Մասնաճյուղերի աջակցման և հաճախորդների ներգրավման վարչությանը, անհրաժեշտության դեպքում, նաև այլ շահագրգիռ ստորաբաժանումներ:

5.2. Հաճախորդների Բողոքները, դրանց պատասխանները և տվյալ Բողոքի վերաբերյալ փաստաթղթերը պահպանվում ու արխիվացվում են՝ համաձայն Բանկի «Գործառնության հրահանգի» (IN 42-04) և ««Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ Արխիվային գործի վարման աշխատակարգի» /PR 42-03/ պահանջների:


## 6. ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄ

6.1. ԻՈԿԲ-ի կողմից պարբերաբար՝ մինչև յուրաքանչյուր եռամսյակին հաջորդող ամսվա 15-րդ աշխատանքային օրը, կատարվում է ՀՍԳ-ում և մասնաճյուղերում հաճախորդների Բողոքների և առաջարկությունների գրքերի և արկղերի, էլեկտրոնային փոստի, փոստի, զանգերի, սոցիալական ցանցերի և առձեռն ներկայացված բողոքների և առաջարկությունների մոնիթորինգ, որի արդյունքները ներկայացվում են Բանկի Գլխավոր գործադիր տնօրենին:

6.2. Աշխատակիցների սպասարկման որակին վերաբերող մասով հաշվետվությունը ներկայացվում է նաև Անձնակազմի կառավարման վարչության պետին, ընդ որում, վերջինիս ներկայացմամբ և Գլխավոր գործադիր տնօրենի հաստատմամբ Բանկի ներքին տեղեկատվական ցանցի միջոցով կարող են հրապարակվել Բանկի աշխատակիցների գործունեության վերաբերյալ հաճախորդների կողմից ստացված արձագանքները:

6.3. ՁԼՄ-ներով Բանկի վերաբերյալ տեղեկությունների հրապարակման մոնիթորինգն ու համապատասխան տեղեկատվության արձագանքման/հերքման գործընթացներն իրականացվում է Բանկի Հասարակայնության հետ կապերի պատասխանատուի կողմից՝ համաձայն Բանկի «ՁԼՄ-ների հետ աշխատանքների կազմակերպման ընթացակարգի» /IN 72-49/:

6.4. Հիմք ընդունելով «Ֆինանսական համակարգի մասնակիցներին ուղղված բողոքների հաշվառման, պահպանման և գրանցման ներքին գործընթացին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ» կանոնակարգ 8/07-ով սահմանված պահանջները, ԻՈԿԲ-ն պատրաստում է և «Ֆինանսական գործունեության ամբողջական տեղեկատվական համակարգի ընթացակարգի» /IN 61-10/ համաձայն Հաշվետվությունների բաժնին է տրամադրում Ստացված բողոքների վերաբերյալ հաշվետվությունը ([Հավելված 6](#)):

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	Ամսաթիվ 11.10.2021թ.	Խմբագրություն՝ 10	10/17

## 7. ԳԼԽԱՎՈՐ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿՈՒՄ ԵՎ ՄԱՍՆԱՃՅՈՒՂԵՐՈՒՄ ՏԵՂԱԴՐՎՈՂ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅԱՆ ՈՒ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀԱՄԱՐ ԱՆՀՐԱԹԵՇՏ ԱՅԼ ՄԻՋՈՑՆԵՐ

7.1. Բանկի Գլխավոր գրասենյակում և մասնաճյուղերում՝ հաճախորդների համար տեսանելի, հասանելի, մատչելի և հարմար վայրում, Բանկն ապահովում է՝

7.1.1. փակ և կնքված վիճակում բողոքների և առաջարկությունների արկղ՝ : Ընդ որում, արկղների մոտ գրիչների և թղթերի առկայությունը պարտադիր է,

7.1.2. Բողոքների և առաջարկությունների գիրք,

7.1.3. «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ ([Հավելված 2](#)),

7.1.4. Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձև ([Հավելված 3](#)),

7.1.5. Հայտարարություն այն մասին, թե հաճախորդը որտեղ կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոքների քննության Բանկի ներքին կանոններին և, որ հաճախորդի ցանկությամբ Բանկը նրան տրամադրում է բողոքների ընդունման և քննության ներքին կանոնները ([Հավելված 1](#)),

7.1.6. Պատասխանատու աշխատակցի ներկայություն և վերջինիս վերաբերյալ տեղեկատվություն (անուն, ազգանուն, պաշտոն, հեռախոսահամար, էլ. հասցե):

7.2. Բանկն իր ինտերնետային կայքում ([www.conversebank.am](http://www.conversebank.am)) և ՀՍԳ-ում/մասնաճյուղերում հրապարակում, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, որով հաճախորդները կարող են դիմել Բանկին՝ Բողոքների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

## 8. ԲՈՂՈՔԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՂ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐ

8.1. Բանկի կողմից հաճախորդին տրված Բողոքի վերջնական պատասխանը առնվազն ներառում է՝


8.1.1. Բանկի հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել Բողոքը,

8.1.2. Բանկի որոշման պատճառաբանությունը,

8.1.3. Բողոքի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),

8.1.4. Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել Ընթացակարգի 8.1.3 ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին),

8.1.5. Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել

	«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման ընթացակարգ	Ամսաթիվ 11.10.2021թ.	Խմբագրություն՝ 10	11/17

դատարան կամ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն,

8.1.6. Տեղեկատվություն այն մասին, թե Բողոքի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն ինչ ժամկետներում իրավունք ունի դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

**8.2.** Բողոքը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից Բանկը տրամադրում է, իսկ եթե Բողոքը ներկայացվել է էլեկտրոնային եղանակով, ապա ուղարկում է Բանկի կողմից լրացված «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթը ([Հավելված 2](#)): Ընդ որում նման ձևաթուղթ չի ուղարկվում այն բողոքների գծով, որոնք չեն պարունակում գույքային պահանջ, կամ պարունակում են ընդհանուր բնույթի դժգոհություն և/կամ աշխատանքի բարելավման առաջարկներ:

**8.3.** Այն դեպքում, երբ Բանկը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի Բողոքը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:


## 9. ԱՅԼ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

**9.1.** Այն դեպքում, երբ հաճախորդի կողմից Բանկ ներկայացված գրությունը համապատասխանում է Ընթացակարգի «Սահմանումներով» «Բողոքի» համար սահմանված պահանջներին, Բանկն այն դիտարկում է որպես Բողոք՝ անկախ այդ գրության անվանումից (դիմում, պահանջ, բողոք և այլն) կամ անվանման բացակայությունից ու ձևից և տալիս է վերջնական պատասխան՝ «Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքով սահմանված կարգով:

**9.2.** Բանկը Բողոք ստանալիս կամ այդ Բողոքի քննության ընթացքում չի կարող հաճախորդից պահանջել այնպիսի փաստաթղթեր, որոնք

9.2.1. անհրաժեշտ չեն Բողոքը կամ դրա հիմքում ընկած հանգամանքների առկայությունը կամ բացակայությունը հիմնավորելու կամ հաճախորդին նույնականացնելու համար, կամ

9.2.2. հասանելի են Բանկին տվյալ հաճախորդին մատուցած ծառայությունների բերումով, և հաճախորդի գրավոր հավաստմամբ՝ դրանցում սահմանված տվյալները չեն փոփոխվել


	<b>«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ</b> <b>Հաճախորդներից ստացված բողոքների</b> <b>ուսումնասիրման և արձագանքման</b> <b>ընթացակարգ</b>	PR 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	<b>Հավելված 1</b> Հայտարարություն	<i>Ամսաթիվ</i> 11.10.2021թ.	<i>Խմբագրություն՝</i> 10	1/17


### Հարգելի հաճախորդ,

Բանկի ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ Գլխավոր գրասենյակում կամ տվյալ մասնաճյուղում պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ով կարող է տրամադրել բողոք-պահանջների քննության Բանկի ներքին կանոնները և Հաճախորդների կողմից բողոքի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձևը:

Բանկ ներկայացված Ձեր բողոքի մասին տեղեկատվություն ստանալու համար Դուք կարող եք կապվել բողոքների ուսումնասիրման և պատասխանելու գործընթացը կազմակերպելու համար պատասխանատուի հետ (հեռախոս՝ 010 511 211, ներքին 1263):

### Կոնվերս Բանկ

	<p align="center"><b>«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ</b>  <b>Հաճախորդներից ստացված բողոքների</b>  <b>ուսումնասիրման և արձագանքման</b>  <b>ընթացակարգ</b></p>	<p align="center"><b>IN 82-01</b></p>	<p align="center"><b>Կոնֆիդենցիալ</b></p>	
	<p align="center"><b>Հավելված 2</b>  «Ի՞նչ անել, եթե բողոք ունեք» ձևաթուղթ</p>	<p align="center"><i>Ամսաթիվ</i>  11.10.2021թ.</p>	<p align="center"><i>Խմբագրություն՝</i>  10</p>	<p align="center"><i>1/17</i></p>

	<b>«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ</b> <b>Հաճախորդներից ստացված բողոքների</b> <b>ուսումնասիրման և արձագանքման</b> <b>ընթացակարգ</b>	IN 82-01	Կոնֆիդենցիալ	
	<b>Հավելված 3</b> Հաճախորդի կողմից Բողոքի ներկայացման հայտի ձև	Ամսաթիվ 11.10.2021թ.	Խմբագրություն' 10	1/17

**ՀԱՅՏ \_\_\_\_\_**


Հաճախորդի Բողոքի ներկայացման

**ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՏՎՅԱԼՆԵՐԸ**

Անուն, ազգանուն, հայրանուն			
Անձը հաստատող փաստաթղթի տվյալներ			
Փաստացի բնակության վայր			
Էլեկտրոնային հասցե			
Հեռախոսահամար/ներ			
Կարգավիճակ	Ֆիզիկական անձ	Իրավաբանական անձ	
Բողոքի գույքային չափ (ՀՀ դրամ) (առկայության դեպքում)			
Բողոքի նկարագրություն			

Առդիր (\_\_\_) թերթ

Հաճախորդի ստորագրություն ----- (ամսաթիվ)

	<b>«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ</b> <b>Հաճախորդներից ստացված բողոքների</b> <b>ուսումնասիրման և արձագանքման</b> <b>ընթացակարգ</b>	<b>IN 82-01</b>	<b>Կոնֆիդենցիալ</b>	
	<b>Հավելված 4</b> Ստացական՝ բողոքը ստանալու վերաբերյալ	<i>Ամսաթիվ</i> 11.10.2021թ.	<i>Խմբագրություն՝</i> 10	<i>1/17</i>

## ՄՏԱՑԱԿԱՆ

հաճախորդի ներկայացրած Բողոքի ստացման վերաբերյալ

Սույնով հավաստում եմ, որ \_\_\_\_\_-ից  
 Հաճախորդի անուն, ազգանուն, հայրանուն (անվանում)

« » «-----» թ.-ին ստացվել է № ----- Բողոքի հայտը:


Առդիր \_\_\_ թերթ

----- մասնաճյուղ  
**ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՈՒ ԱՇԽԱՏԱԿԻՑ՝**  
**ստորագրություն**

Կ.Տ.

«\_\_» \_\_\_\_\_ «20\_\_ » թ.

Բողոքների քննության վերաբերյալ մանրամասներին կարող եք ծանոթանալ Կոնվերս Բանկ ՓԲԸ-ի պաշտոնական կայք էջում հետյալ հղումով՝ <https://conversebank.am/hy/customer-rights/>

	<b>«Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ</b> <b>Հաճախորդներից ստացված բողոքների</b> <b>ուսումնասիրման և արձագանքման</b> <b>ընթացակարգ</b>	<b>IN 82-01</b>	<b>Կոնֆիդենցիալ</b>	
	<b>Հավելված 5</b> Էլեկտրոնային եղանակով ստացված բողոքի ստացման վերաբերյալ՝ Ստացական	<i>Ամսաթիվ</i> <i>11.10.2021թ.</i>	<i>Խմբագրություն՝</i> <i>10</i>	<i>1/17</i>

## ՄՏԱՑԱԿԱՆ

-----  
 /Բողոքի նույնականացման համար/  
 -----

/Բողոքի ստացման ամսաթիվ/

Հարգելի Հաճախորդ,

Տեղեկացնում ենք, որ Ձեր դիմումն ընդունված է:

Բանկի ներքին ընթացակարգերի համաձայն այն կքննարկվի և կներկայացվի պատասխան:

Բողոքների քննության վերաբերյալ մանրամասներին կարող եք ծանոթանալ Կոնվերս Բանկ ՓԲԸ-ի պաշտոնական կայք էջում հետյալ հղումով՝ <https://conversebank.am/hy/customer-rights/>

Հարգանքով,  
 Կոնվերս Բանկ



