


	<b>ЗАО «Конверс Банк»</b>	<b>PR 82-01</b>	<b>Конфиденциально</b>	
	<b>Процедура расследования и реагирования на жалобы клиентов</b>		<i>Дата</i> 11.10.2021г.	<i>Версия</i> 10

## ТЕМА

«Процедура расследования и реагирования на жалобы клиентов ЗАО «Конверс Банк» /PR 82-01/ (далее именуемая« Процедура») определяет процесс сбора, изучения, реагирования и мониторинга жалоб, мнений и рекомендаций, от клиентов и других лиц, полученных лично, по почте или в электронной форме (в том числе через социальные сети), а также от других подразделений, на территории ООК и филиалов ЗАО «Конверс Банк» (далее - Банк).

## СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ

Владельцем процесса, регулируемого Процедурой, является Отдел инноваций и управления качеством, а ответственным за процесс, регулируемый Процедурой, является руководитель Отдела инноваций и управления качеством.

Процедура используется Департаментом розничного бизнеса, Департаментом развития бизнеса, Администрацией, Департаментом управления персоналом и другими подразделениями, которые прямо или косвенно поддерживают связь с клиентами Банка.

## СОПУТСТВУЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ

Закон РА «О примирителе финансовой системы»

Регламент ЦБ РА 8/04 «Минимальные условия и принципы внутренних правовых актов, регулирующих процесс рассмотрения жалоб клиентов»,

Регламент ЦБ РА 8/07 «Минимальные условия и принципы внутреннего порядка учета, ведения и регистрации жалоб участников финансовой системы»

«Рабочий порядок по ведению архивного дела ЗАО «Конверс Банк»» /PR 42-03/

Регламент ЦБ РА 4 «Минимальные условия для осуществления внутреннего контроля в банках»

«Инструкция по делопроизводству» ЗАО «Конверс Банк» (ИН 42-04)

«Процедура организации работы со СМИ» ЗАО «Конверс Банк» (ИН 72-49)

«Процедура резервного копирования и архивации в системах программного обеспечения ЗАО «Конверс Банк»» /IN 42-06/

Решения Правления ЦБ РА

Решения Правления Банка


Решения Директората банка

Приказы Генерального исполнительного директора Банка

## ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Офис Примирителя Финансовой системы** (далее офис) - некоммерческая организация, основной задачей которой является поддержка деятельности Примирителя финансовой системы и ознакомление потребителей с финансовой системой;

**Жалоба** - в соответствии с Законом Республики Армения «О посреднике финансовой системы» жалоба-требование, поданное Банку Клиентом, лицом, предоставившим залоговое обеспечение за обязательства Банку, в отношении услуг, оказываемых Клиенту Банком или в отношении залогового обеспечения, и содержащая имущественные претензии. При этом жалоба должна содержать как минимум имя, фамилию/наименование клиента, его контактную информацию (место жительства/место нахождения и номер телефона), подпись, а также описание жалобы. В контексте настоящей Процедуры – обращения клиентов, не содержащие имущественные претензии, а также мнения и предложения не считаются жалобами.

	ЗАО «Конверс Банк»  Процедура расследования и реагирования на жалобы клиентов	PR 82-01	Конфиденциально	
		<i>Дата</i> 11.10.2021г.	<i>Версия</i> 10	2/ 13

**Клиент** – физическое лицо или индивидуальный предприниматель, в том числе – лицо, предоставившее предмет залогового обеспечения в Банк, которое предъявило требование в связи с услугами, предоставляемые Банком или в связи с предметом залогового обеспечения.

**Ответственное лицо** - сотрудник Департамента управления инновациями и качеством Банка, который отвечает за надлежащее рассмотрение и реагирование на жалобы клиентов.

**Ответственный сотрудник** – в филиалах – ответственный за ЗОК (заменяющее его лицо), а в Головном офисе- заместитель менеджера ООК, начальник зала производства операций (заменяющее его лицо), который отвечает за получение Жалоб, предоставление клиенту необходимой информации.

## АББРЕВИАТУРЫ

**ОИУК** - отдел инноваций и управления качеством

**ООК** - Офис обслуживания клиентов

## ПРИЛОЖЕНИЯ

Заявление	<a href="#">Приложение 1</a>
Форма «Что делать, если у вас имеется жалоба?»	<a href="#">Приложение 2</a>
Форма заявки для предоставления жалобы клиентом	<a href="#">Приложение 3</a>
Квитанция о получении жалобы	<a href="#">Приложение 4</a>
Квитанция о получении жалобы по электронной почте	<a href="#">Приложение 5</a>
База данных полученных жалоб	<a href="#">Приложение 6</a>

## 1. СПОСОБЫ СБОРА ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ

**1.1. Письменные жалобы** могут быть поданы посредством Заявки, установленной [Приложением 3](#) Процедуры или в свободной форме;

1.1.1. через ящик жалоб и предложений.

1.1.2. через книгу жалоб и предложений.

1.1.3. на почтовый адрес банка [post@conversebank.am](mailto:post@conversebank.am)

1.1.4. лично – путем вручения ответственному сотруднику Банка или отправки через почтовой службу по адресу: РА, г. Ереван, ул. Вазгена Саргсяна 26/1

1.1.5. через официальные страницы банка в социальных сетях, при этом это не относится к жалобам, содержащим имущественные претензии.

1.1.6. Через средства массовой информации.


**1.2.** При согласии клиента, претензию-жалобу Банку может предъявить также Офис.

**1.3. Устные жалобы принимаются:**

1.3.1. по телефону (+37410 511-211), в случае записи разговора с вызывающим абонентом по поводу жалобы, клиент уведомляется заранее. Жалобы, полученные по телефону, регистрируются сотрудником дистанционного банковского обслуживания в соответствующем рабочем разделе программы «AS - Банк».

1.3.2. Путем подачи жалобы в конкретный филиал или головной офис. Сотрудник Банка, получив устную жалобу Клиента, сообщает об этом ответственному сотруднику данного офиса.

**1.4.** Любой сотрудник Банка, узнав о жалобе или заявлении Клиента, направляет Клиента к Ответственному сотруднику или предоставляет информацию о способах связи с Ответственным сотрудником (номер телефона, адрес электронной почты и т. д.).

	<b>ЗАО «Конверс Банк»</b>	<b>PR 82-01</b>	<b>Конфиденциально</b>	
	<b>Процедура расследования и реагирования на жалобы клиентов</b>		<i>Дата</i> 11.10.2021г.	<i>Версия</i> 10

1.5. Жалобы и Заявления клиентов принимаются в головном офисе и филиалах Ответственным(и) сотрудником(ами) филиала, которые отправляют полученные жалобы через Outlook в Администрацию и Ответственному лицу.

1.6. В случае получения устной жалобы Клиента по месту нахождения Банка и (или) по телефону, сотрудник Банка устно сообщает Клиенту сведения, предусмотренные в пункте 2.2 Процедуры.

1.7. В случае, если сотрудникам Банка становится известно о фактах выражения мнений или отзывов о Банке и его деятельности в средствах массовой информации, сотрудники обязаны незамедлительно сообщить об этом Ответственному по связям с общественностью и Ответственному лицу Банка.

## 2. МИНИМАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ ЖАЛОБ

2.1. Банк обязан рассмотреть Жалобу Клиента, если она была подана в течение одного (1) года с момента, когда Клиент узнал или мог узнать о нарушении своих прав.

2.2. Ответственный сотрудник устно оповещает клиента, который хочет подать жалобу:

2.2.1. о том, что Жалоба считается поданной Заказчиком, если она подана в письменной форме (лично, в электронном виде или по почте);

2.2.2. о том, что Клиент может получить внутренние правила обработки жалоб Банка.

2.3. Ответственный сотрудник предоставляет клиенту, пожелавшему подать жалобу документы указанные в [Приложении 1](#), [Приложении 2](#), [Приложении 3](#) и [Приложении 4](#) Процедуры.

## 3. ПРОЦЕСС ПРИНЯТИЯ ЖАЛОБ

3.1. В конце каждого дня Ответственный сотрудник открывает ящик Жалоб и предложений, а также просматривает примечания в Книге жалоб и предложений.

3.2. В зависимости от характера Жалоб, ответственное лицо:

3.2.1. Обсуждает и на месте принимает соответствующие меры;


3.2.2. Если Жалоба выходит за рамки полномочий ООК/Филиалов, отсканированные версии Жалоб передаются в Администрацию и Ответственному лицу.

3.3. Жалобы, полученные по электронной почте, включая Жалобы, которые относятся к ООК и филиалам, принимаются сотрудником Администрации, ответственным за электронную почту.

Последний в течение одного рабочего дня направляет письмо (а) руководителю территориального и / или структурного подразделения, к которому относится Жалоба, и отправляет копию Ответственному лицу.

Сразу после получения Жалоб, но не позднее, чем на следующий рабочий день, сотрудник, ответственный за электронные письма, отправляет Клиенту Квитанцию о получении Жалобы ([Приложение 5](#)), на адрес электронной почты, с которого он получил Жалобу, вместе со сведениями, установленными в пунктах 2.2 и 2.3 Процедуры.

3.4. Ответственные сотрудники Отдела дистанционного банковского обслуживания Банка отвечают на вопросы Клиентов относительно транзакций и продуктов Банка отправленные через Messenger Систем социальных сетей (Facebook, Instagram), а также на прочие информационные запросы, при необходимости согласовывая с Ответственным лицом. Ответственный сотрудник Маркетинга общается с потребителями в социальных сетях относительно публикуемых ими публичных постов (comment, review, post on the wall), строго соблюдая принятые Банком правила общения с Клиентами. Ответственный сотрудник отдела Маркетинга принимает жалобы, отправленные через официальные страницы Банка в социальных сетях. Последний должен в течение не более одного

	<b>ЗАО «Конверс Банк»</b>	<b>PR 82-01</b>	<b>Конфиденциально</b>	
	<b>Процедура расследования и реагирования на жалобы клиентов</b>		<i>Дата</i> 11.10.2021г.	<i>Версия</i> 10

рабочего дня отправить полученные письма руководителю территориального и / или структурного подразделения, к которому относится Жалоба, и одновременно направить копию Ответственному лицу. Ответственный сотрудник отдела Маркетинга отвечает на Жалобу в течение одного рабочего дня, пытаясь выяснить суть проблемы. В зависимости от неё Ответственный сотрудник отдела Маркетинга уведомляет Клиента о необходимости подать жалобу в письменном виде в соответствии с пунктом 2.2.1 или представить ответ, который должен быть согласован с Ответственным лицом.

**3.5.** Идентификационный номер формируется из следующих элементов:

- код подразделения;
- порядковый входящий номер,
- дата принятия.

**3.6.** Жалобы, поданные лично в ООК/Филиалы, принимаются Ответственным сотрудником, который предоставляет Клиенту (-ам) квитанцию (-ии) со штампом «Принято» ([Приложение 4](#)). Квитанции копируются, на и Клиент подписывает на копии Квитанции, в качестве освидетельствования о принятии. Копии Жалоб(ы) и Квитанции предоставляются в Администрацию Банка; ООК также предоставляет в Администрацию оригиналы Жалоб.

**3.7.** В Администрации Жалобы регистрируются в порядке, установленном внутренними правовыми актами Банка, и предоставляются в Отдел, к которому относится Жалоба, а копия (-ии) предоставляются Ответственному лицу.

**3.8.** Рассмотрение претензий-жалоб клиентов, предъявленных Банку через Офис, производится в порядке, предусмотренном Главой 4 Процедуры.

#### 4. ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ И РЕАГИРОВАНИЯ НА ЖАЛОБЫ И ЗАЯВЛЕНИЯ

**4.1.** Рассмотрение жалоб клиентов и подготовка ответного письма осуществляется Ответственным лицом, совместно с заинтересованными Подразделениями, по рекомендации Администрации.

**4.2.** При необходимости письмо, адресованное клиенту, может быть подготовлено другим подразделением совместно с Ответственным лицом.


**4.3.** Лицо, ответственное за подготовку ответа на жалобу, может в рамках исполнения распоряжения направить письменные и устные запросы и получить разъяснения от сотрудников Банка.

**4.4.** Руководитель регионального / структурного подразделения принимает соответствующие меры для устранения недостатков, упомянутых в Жалобах, при необходимости направляя письменные разъяснения и предложения Ответственному лицу.

**4.5.** Руководитель территориального и / или структурного подразделения должен в течение максимум двух рабочих дней с момента получения Жалобы представить разъяснение Ответственному лицу.

**4.6.** Ответственное лицо в течение максимум 2 рабочих дней согласовывает проект ответа на Жалобу с Юридическим департаментом, директором/начальником соответствующего отдела по рассмотрению жалоб и другими заинтересованными подразделениями, после чего предоставляет его заместителю директора по розничному бизнесу Банка, заместителю начальника отдела продаж и филиальной сети на подтверждение, уведомив об этом Генерального исполнительного директора и директора по розничному бизнесу.

**4.7.** После получения подтверждения от заместителя директора по розничному бизнесу, начальника отдела продаж и филиальной сети, Ответственное лицо направляет ответное письмо в отдел кадров для подписания и предоставления клиенту.

	<b>ЗАО «Конверс Банк»</b>	<b>PR 82-01</b>	<b>Конфиденциально</b>	
	<b>Процедура расследования и реагирования на жалобы клиентов</b>		<i>Дата</i> 11.10.2021г.	<i>Версия</i> 10

- Если ответ предоставляется по почте, письмо должно быть отправлено заказной почтой.
- Ответ на Жалобы, полученные через социальные сети, отправляется Ответственным сотрудником отдела маркетинга.
- В случае, если клиент предпочитает получить ответ лично в руки, ответ предоставляется подразделением, в которое была подана Жалоба. **При этом, если ответ предоставляется клиенту лично, на копии письма должна быть поставлена подпись клиента, с примечанием от руки «Оригинал Получил», с указанием даты и месяца.** Копия письма хранятся в филиале, а отсканированная версия должна быть отправлена Ответственному лицу для хранения в базе данных ответов на Жалобы Клиентов.
- В случае если Жалобы клиентов относятся к одной и той же проблеме или одна и та же жалоба повторяется, Ответственный сотрудник обязан уведомить об этом непосредственного руководителя.

**4.8.** Если Жалоба касается качества обслуживания или отношения конкретного сотрудника, Ответственное лицо также ставит об этом в известность Отдел управления персоналом:

**4.9.** Представитель Отдела управления персоналом совместно с руководителем подразделения соответствующего сотрудника принимает меры для выявления причин Жалобы и внесения предложения (-ий) о дальнейших мерах (например, организация переподготовки, обучения и т. д.).

**4.10.** В случае повторной и любой последующей аналогичной жалобы, касающейся того же сотрудника, сотрудник может быть подвергнут дисциплинарному взысканию. В то же время жалобы на любого из сотрудников могут быть учтены в ходе ежегодных и промежуточных оценках сотрудников. В аналогичном порядке, положительные отзывы, полученные через книгу жалоб и предложений, могут служить основой для поощрения работника.

**4.11.** Ответственное лицо ведет электронную базу данных, содержащую сведения о клиентах, характере поданных жалоб и их ответах на них. Информация собирается и хранится в соответствии с минимальными требованиями к компонентам отчета, установленного в [Приложении 6](#) к настоящей процедуре. Информация хранится в электронном виде, защищенными файлами, в течение не менее 3 лет, в соответствии с требованиями «Процедуры резервного копирования и архивации в системах программного обеспечения ЗАО «Конверс Банк»» /IN 42-06/. Отчет, установленный в [Приложении 6](#) к настоящей процедуре, предоставляется в электронном виде в Центральный банк, по требованию последнего.

**4.12.** Крайний срок ответа на Жалобы клиента составляет 10 (десять) рабочих дней.


## 5. ОБОБЩЕНИЕ И АРХИВАЦИЯ ДОКУМЕНТОВ

**5.1.** Жалобы, извлеченные из ящика для Жалоб и предложений, или скопированные из книги Жалоб и предложений, Результаты анализа, ежемесячно до 5-го рабочего дня следующего месяца, сканируются Ответственным сотрудником и отправляются в ОИУК, при в Отдел обслуживания филиалов и привлечения клиентов, при необходимости – также и в другие заинтересованные отделы.

**5.2.** Жалобы клиентов, ответы на них и документы, относящиеся к Жалобам, хранятся и архивируются в соответствии с требованиями Инструкции по Делопроизводству Банка (ИН 42-04) и «Рабочего порядка по ведению архивного дела ЗАО «Конверс Банк»» /PR 42-03/.

## 6. ОТЧЕТНОСТЬ

**6.1.** ДИУК периодически, до 15-го рабочего дня месяца, следующего за каждым кварталом, производит мониторинг книг и ящиков жалоб и предложений клиентов, электронных писем, почты,

	<b>ЗАО «Конверс Банк»</b>	<b>PR 82-01</b>	<b>Конфиденциально</b>	
	<b>Процедура расследования и реагирования на жалобы клиентов</b>		<i>Дата</i> 11.10.2021г.	<i>Версия</i> 10

звонко, социальных сетей, а также жалоб и предложений, поданных лично в ООК и филиалах. Результаты мониторинга представляются Генеральному Исполнительному Директору Банка.

**6.2.** Отчет о качестве обслуживания сотрудников также направляется руководителю Департамента управления персоналом, при этом, по представлению и с одобрения Генерального Исполнительного Директора Банка отзывы клиентов о работе сотрудников Банка могут быть опубликованы через внутреннюю информационную сеть Банка.

**6.3** Мониторинг публикаций о Банке в средствах массовой информации и процессов реагирования / опровержения соответствующей информации осуществляется Ответственным сотрудником по связям с общественностью Банка в соответствии с Процедурой Банка «Об организации работы со СМИ» / ИН 72-49 /.

**6.4** На основании требований, изложенных в Регламенте ЦБ РА 8/07 «Минимальные условия и принципы внутреннего порядка учета, ведения и регистрации жалоб участников финансовой системы» ОИУК готовит и предоставляет в Отдел отчетности Отчет о Полученных Жалобах ([Приложение 6](#)), в соответствии с Процедурой об Общей информационной системе финансовых операций /ИН 61-10/.

## 7. ДРУГИЕ СПОСОБЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ И НЕОБХОДИМЫЕ МЕРЫ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ЖАЛОБ В ГОЛОВНОМ ОФИСЕ И ФИЛИАЛАХ

**7.1.** В головном офисе и филиалах Банка - в видимом, доступном, приемлемом и удобном для Клиентов месте, Банк обеспечивает наличие:

7.1.1. Ящика для жалоб и предложений, в закрытом или запечатанном виде, при этом обязательно наличие ручек и бумаг возле ящиков,

7.1.2. Книги жалоб и предложений,

7.1.3. Формы «Что делать, если у вас есть жалоба» ([Приложение 2](#)),

7.1.4. Формы заявки клиента для подачи Жалобы ([Приложение 3](#)),

7.1.5. Сообщения о том, где клиент может получить подробные сведения о внутренних правилах обработки жалоб Банка и о том, что Банк, по запросу клиента, предоставляет ему внутренние правила приема и обработки жалоб ([Приложение 1](#)),

7.1.6. Присутствие ответственного сотрудника и информация о нём (имя, фамилия, должность, номер телефона, адрес электронной почты).

**7.2.** На веб-сайте Банка ([www.conversebank.am](http://www.conversebank.am)) и в ООК/филиалах Банк публикует, а также по запросу каждого лица предоставляет номер телефона, по которому клиенты могут обращаться в Банк для получения информации о Жалобах.

## 8. МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОТВЕТУ НА ЖАЛОБУ

**8.1.** Окончательный ответ Банка на жалобу Клиента должен включать, как минимум:


8.1.1. Четкую позицию Банка об отклонении, частичном или полном удовлетворении жалобы,

8.1.2. Обоснование причин решения, принятого Банком,

8.1.3. Подробная информация о подразделении или лице, ответственном за расследование жалобы (имя подразделения или имя, фамилия, должность лица) и средства связи (телефон, адрес электронной почты и т. д.),

8.1.4. Информацию о том, что Клиент может, в случае возникновения вопросов относительно результатов рассмотрения жалобы, обратиться в подразделение (к лицу), указанное в подпункте

8.1.3 Процедуры,

	<b>ЗАО «Конверс Банк»</b>	<b>PR 82-01</b>	<b>Конфиденциально</b>	
	<b>Процедура расследования и реагирования на жалобы клиентов</b>		<i>Дата</i> 11.10.2021г.	<i>Версия</i> 10

8.1.5. Информацию о том, что, в случае неудовлетворенности письменным ответом на Жалобу, Клиент для защиты своих прав может обратиться в суд, к Примирителю финансовой системы или в Центральный банк или Арбитражный трибунал, если существует арбитражное соглашение,

8.1.6. Информацию о сроках, в течение которых Клиент может обратиться к Примирителю финансовой системы, если он не удовлетворен письменным ответом на жалобу.

**8.2.** случае отклонения или частичного удовлетворения жалобы, Банк прилагает к письменному ответу, или - если жалоба подана в электронном виде, - отправляет заполненную Банком форму «Что делать, если у вас есть жалоба?» ([Приложение 2](#)). При этом такая форма не отправляется для жалоб, которые не содержат имущественные претензии по или содержат недовольство общего характера и / или предложения об усовершенствовании работ.

**8.3.** В случае, если Банк обязался удовлетворить, но не удовлетворил Жалобу Клиента, последний может подать иск Примирителю Финансовой системы в порядке, установленном законодательством.


## 9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

**9.1.** В случае если письмо, направленное Клиентом в Банк, соответствует требованиям, изложенным в Определениях Процедуры для рассмотрения жалоб, Банк рассматривает его как жалобу независимо от наличия или отсутствия названия письма (заявление, претензия, жалоба и т. д.) или формы такого и предоставляет окончательный ответ в порядке, установленном Законом Республики Армения «О примирителе финансовой системы».

**9.2.** При получении Жалобы или во время рассмотрения Жалобы Банк не может запрашивать у Клиента какие-либо документы, которые:

9.2.1. необязательны для обоснования наличия или отсутствия основополагающих обстоятельств жалобы или для идентификации Клиента, или

9.2.2. доступны Банку в силу предоставляемых клиенту услуг, и согласно письменному подтверждению клиента, указанные им ранее данные не изменялись.

	<b>ЗАО «Конверс Банк»</b>	<b>PR 82-01</b>	<b>Конфиденциально</b>	
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<i>Дата</i> 10.08.2020.	<i>Версия</i> 9


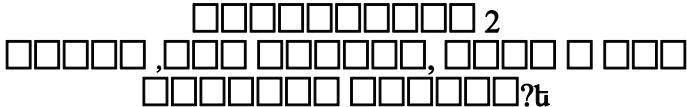
**Уважаемый клиент!**

Любой сотрудник Банка обязан направить Вас к ответственному сотруднику в Головной офис или Филиал для принятия Жалоб – требований и раскрытие необходимой информации, который может предоставить Вам внутренние правила Банка по рассмотрению Жалоб – требований, а также форму ЗАЯВКИ для подачи Жалобы Клиентами.

Для получения информации о жалобе, поданной Вами в Банк, Вы можете связаться с лицом, ответственным за организацию процесса рассмотрения и реагирования на жалобы (телефон: 010 511 211, внутренний 1263).

**Конверс Банк**



	<b>ЗАО «Конверс Банк»</b>	PR 82-01	Конфиденциально
		Дата 10.08.2020.	Версия 9 1/13

**ConverseBank**



**ВАЖНОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ**

**ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ У ВАС ИМЕЕТСЯ ЖАЛОБА?**

**1 ОЗНАКОМЬТЕСЬ СВАШИМИ ПРАВАМИ**

Каждый сотрудник организации обязан:

- перенаправить Вас к сотруднику, занимающемуся вопросами жалоб;
- предоставить необходимые контактные данные (телефон, эл. адрес)

---

**2 ОБРАТИТЬСЯ**

ЗАО «Конверс Банк»  
Предъявите письменную жалобу ответственному сотруднику или отправьте по следующим адресам:  
 @ [post@conversebank.am](mailto:post@conversebank.am)  
 ☑ 0010, ул. В. Саргсяна 26/1, г. Ереван, РА

Через 10 дней

---

**3 ОЗНАКОМЬТЕСЬ С ОТВЕТОМ**

Организация выносит решение по жалобе (удовлетворить, удовлетворить частично, отказать) в течение 10 рабочих дней.

---

Не удовлетворены?

**4 ОБРАТИТЬСЯ**

Ответственный сотрудник обязан:

- уведомить Вас о Ваших правах и процессе рассмотрения жалоб;
- предоставить соответствующие правила и Форму заявки, действующие в организации.

---

- Отметьте Ваши данные для получения ответа.
- Обязательно **возьмите** расписку и сохраните до окончательного разрешения вопроса.

---

В случае наличия вопросов свяжитесь с ответственным сотрудником:

☎ (+374) 10 511 211

---

**К ПРИМИРИТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ, если:**

- Вы являетесь физическим лицом, индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом - микро предпринимателем, в том числе - лицом, предъявившим претензию финансовой организации в отношении услуг, предоставляемых Организацией или метода обеспечения.
- Жалоба касается услуги, предоставляемой Организацией, и содержит имущественную претензию в размере (до 10 млн драмов или эквивалента в иностранной валюте) или у вас есть претензия по кредитной информации или связанную с ней претензию неимущественного характера.
- Вы не получили ответ в течение 10 рабочих дней или не удовлетворены ответом.
- Жалоба не находится на рассмотрении в суде или в арбитражном трибунале, или посредником по финансовой системе.
- С момента ответа не истек период 6 месяцев,
- Обжалуемое действие или бездействие имело место после 2 августа 2008 года.

**УСЛУГИ БЕСПЛАТНЫ.**  
 (г. Ереван, 0010, ул. М. Хоренаци 15, Бизнес центр Элит Плаза, 7-ой этаж, +374 60 701 111, [info@fsm.am](mailto:info@fsm.am))

---

**В АРБИТРАЖНЫЙ ТРИБУНАЛ:**

- Если между Вами и организацией было заключено арбитражное соглашение, то возникающие между Вами споры подлежат разрешению Арбитражным трибуналом;
- При заключении договора Вы вправе отказаться от арбитражного соглашения, организация обязана оказать Вам услуги.
- Помните, что даже при наличии арбитражного соглашения Вы можете обратиться к Примирителю финансовой системы, пока жалоба не рассмотрена в трибунале.
- Примиритель не вправе принять жалобу, если она уже рассматривается в трибунале.

---


**В ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК**

- Вы можете также обратиться в Центральный банк, и на Вашу жалобу ответят в течение 15 рабочих дней.  
 (г. Ереван, 0010, В. Саргсяна 6, + 374 10 592 697, [consumerinfo@cba.am](mailto:consumerinfo@cba.am));
- Если Ваша жалоба находится в поле рассмотрения иных структур, то Центральный банк перенаправит Вашу жалобу им.
- Центральный банк рекомендует в первую очередь обращаться с Вашей просьбой в финансовую организацию (шаг 2).

---

**В СУД**

- Вы всегда можете обратиться в суд.
- Решение суда пересмотру Примирителем финансовой системы не подлежит.

	<b>ЗАО «Конверс Банк»</b>	<b>PR 82-01</b>	<b>Конфиденциально</b>	
	□□□□□□□□□□ 3 □□□□□□ □□ □□□□□□ □□□□□□ □□□□□□□□		<i>Дата</i> 10.08.2020.	<i>Версия</i> 9

**ЗАЯВКА** \_\_\_\_\_  
На подачу жалобы Клиентом

**ДАННЫЕ КЛИЕНТА:**

Имя, фамилия, отчество		
Детали документа, удостоверяющего личность		
Фактическое место жительства		
Адрес электронной почты		
Телефон (ы)		
Статус	Физическое лицо	Юридическое лицо
Имущественная сумма претензии (драмах РА) (если есть)		
Описание жалобы		

В приложении (---) листов

Подпись клиента ----- (Дата)

	<b>ЗАО «Конверс Банк»</b>	<b>PR 82-01</b>	<b>Конфиденциально</b>	
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<i>Дата</i> 10.08.2020.	<i>Версия</i> 9

## КВИТАНЦИЯ

О Получении жалобы от клиента

Настоящим заверяю, что от -----  
(Имя, фамилия, отчество (наименование) клиента  
«-----» г. получена Жалоба "№ -----".


Во вложении ----- листов

----- филиал  
**ОТВЕТСТВЕННЫЙ СОТРУДНИК**  
подпись

**МП**

"\_\_" \_\_\_\_\_ "20\_\_" г.

Вы можете найти более подробную информацию об обработке жалоб на официальном сайте ЗАО «Конверс Банк» по адресу <https://conversebank.am/en/customer-rights/>.

	ЗАО «Конверс Банк»	PR 82-01	Конфиденциально	
	<p>□□□□□□□□□□ 5</p> <p>□□□□□□□□□ □ □□□□□□□□□</p> <p>□□□□□□ □□□□□□□□□□ □□□□□□</p>		<i>Дата</i> 10.08.2020.	<i>Версия</i> 9

## КВИТАНЦИЯ

-----  
 / Идентификационный номер жалобы /  
 -----  
 / Дата получения жалобы /

Уважаемый клиент!

Информируем вас, что ваша заявка принята.

В соответствии с внутренними процедурами Банка он будет рассмотрен и будет предоставлен ответ.

Вы можете найти более подробную информацию об обработке жалоб на официальном сайте ЗАО «Конверс Банк» по адресу <https://conversebank.am/en/customer-rights/> .

С уважением,  
 Конверс Банк

	<b>ЗАО «Конверс Банк»</b>	<b>PR 82-01</b>	<b>Конфиденциально</b>	
	□□□□□□□□□□ 6 □□□□ □□□□□□ □□□□□□□□□□ □□□□□□		<i>Дата</i> 10.08.2020.	<i>Версия</i> 9

### База данных полученных жалоб

Услуги	Темы	Регионы, Ереван	Имущественная/ неимущественная	Общее кол-во жалоб	Кол-во удовлетворенных жалоб	Кол-во частично удовлетворенных жалоб	Кол-во отклоненных жалоб	Кол-во жалоб в процессе рассмотрения	Суммы, выплаченные в счет возмещения убытков клиентов	Количество жалоб, отклонённых банком, но удовлетворенных Примирителем, судом или арбитражным трибуналом	Количество 300000 драмов РА, уплаченн БХ за нарушение прав потребителей	Кол-во претензий, оплаченных за случаи, регулированные Примирителем	Всего сумма, оплаченная за случаи, регулированные при посредничестве Примирителя
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14