ConverseBank

«Հաճախորդներից ստացված բողոքների ուսումնասիրման և արձագանքման» հրահանգ

Կոնվերս Բանկ ՓԲԸ

Առարկան

Սույն հրահանգը նկարագրում է «Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ /այսուհետ՝ Բանկ/ Գլխամասային գրասենյակի Հաճախորդների սպասարկման գրասենյակի և մասնաճյուղերի /այսուհետ՝ Մասնաճյուղեր, ինչպես նաև այլ ստորաբաժանումների կողմից հաճախորդներից ստացված բողոքների և առաջարկությունների հավաքագրման, ուսումնասիրման, արձագանքման և մոնիտորինգի իրականացման գործընթացը:

Կիրառման ոլորտը

Սույն հրահանգը կիրառվում է Բանկի Մանրածախ բանկային ծառայությունների վարչության ենթակայության տակ գտնվող ստորաբաժանումների և Բանկի հաճախորդների հետ ուղղակիորեն կամ անուղղակիորեն շփվող ստորաբաժանումների կողմից:

Առնչվող փաստաթղթեր

«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին» ՀՀ օրենք,
«««Հաճախորդների բողոք-պահանջների քննության գործընթացը կարգավորող ներքին իրավական ակտերին ներկայացվող նվազագույն պայմաններ և սկզբունքներ կանոնակարգ 8/04-ը» ՀՀ Կենտրոնական բանկի խորհրդի որոշում,
«Բանկերի ներքին հսկողության իրականացման նվազագույն պայմաններ» ՀՀ Կենտրոնական բանկի խորհրդի որոշում:

Հիմնական հասկացություններ

Բողոք-պահանջ՝ ֆիզիկական անձանց կողմից Բանկ գրավոր ձևով ներկայացված բողոք, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 10 մլն. ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ և որը կարող է քննվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

Բողոք՝ ֆիզիկական և/կամ իրավաբանական անձանց կողմից Բանկ ներկայացված գրավոր կամ բանավոր բողոքներ:

Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատու - Բանկի Հաճախորդների սպասարկման կառավարիչ, ով պատասխանատու է Հաճախորդներից ստացված Բողոք-պահանջների և Բողոքների պատշաճ պատասխանման գործընթացի կազմակերպման համար,

Պատասխանատու աշխատակից՝ Մասնաճյուղերում Հաճախորդների սպասարկման սրահի պատասխանատու, իսկ Գլխամասային գրասենյակում՝ ՀՍԳ-ի կառավարիչ, որը պատասխանատու է Բողոք-պահանջների և Բողոքների ընդունման, հաճախորդին անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրման համար:

Հավելվածներ

Հաճախորդների բողոքների և առաջարկությունների գրառումների մատյան	**Հավելված 1**
Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագրի օրինակելի ձև	**Հավելված 2**

ConverseBank

Բանկի դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթացի նկարագրություն	**Հավելված 3**
Հաճախորդի կողմից **Բողոք-պահանջի և/կամ** Բողոքի ներկայացման հայտի ձև	**Հավելված 4**
Ստացական	**Հավելված 5**

1. Հաճախորդների Բողոք-պահանջների և/կամ Բողոքների հավաքագրման եղանակները

1.1. Գրավոր՝ Բողոք-պահանջները և/կամ Բողոքները ներկայացվում են սույն Հրահանգի Հավելված 4-ով նախատեսված Հայտի միջոցով կամ ազատ ձևաչափով,

1.1.1. բողոքների և առաջարկությունների արկղի միջոցով /

1.1.2. բողոքների և առաջարկությունների մատյանի միջոցով,

1.1.3. Բանկի post@conversebank.amէլեկտրոնային հասցեի միջոցով,

1.1.4. առձեռն՝ Բանկի Պատասխանատու աշխատակցին հանձնելով կամ ուղարկելով փոստային ծառայության միջոցով Գլխամասային գրասենյակ Վազգեն Սարգսյան 26/1 հասցեով 0010:

1.2. Բանավոր՝ միայն Բողոքները

1.2.1. հեռախոսազանգի /511-211 հեռախոսահամար/, ընդ որում, Բանկի աշխատակիցը Բողոքի հետ կապված հարցերի ձայնագրման դեպքում, այդ մասին նախապես տեղեկացնում է հաճախորդին,

1.2.2. Բողոքը ներկայացնել տվյալ Մասնաճյուղ կամ Գլխամասային գրասենյակ:

1.3. Հաճախորդների Բողոք-պահանջները ընդունվում են գլխամասային գրասենյակում և Բանկի մասնաճյուղերում՝ Պատասխանատու աշխատակցի կողմից:

1.4. Հաճախորդի բանավոր Բողոքը, որը պարունակում է գույքային պահանջ Բանկի գործունեության վայրում և (կամ) հեռախոսի միջոցով ստանալու դեպքում, Բանկը բանավոր ներկայացնում է տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոքը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն կամ էլեկտրոնային կամ փոստային կապի միջոցով), նաև ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում, ինչպես նաև տեղեկացնում այն մասին, թե որտեղից կարող է հաճախորդը ձեռք բերել սույն Հրահանգի 2.2. և 2.3 կետերում նշված տեղեկատվությունը:

1.5. Բանկի ցանկացած աշխատակից ստանալով հաճախորդի Բողոք-պահանջը, ուղղորդում է հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակցի մոտ, ինչպես նաև տրամադրում պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ):

1.6. Հաճախորդների Բողոքներն ընդունվում են գլխամասային գրասենյակում և Բանկի մասնաճյուղերում՝ աշխատակիցների կողմից: Աշխատակիցները ուսումնասիրում են Բողոքները, անհրաժեշտության դեպքում վերջիններս տրամադրվում են նաև Պատասխանատու աշխատակիցներին:

2. Բողոք-պահանջների ընդունման նվազագույն պայմաններ

2.1. Բանկը պարտավոր է քննարկել Հաճախորդի Բողոք-պահանջը, 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. Բողոք-պահանջը ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը բանավոր տեղեկացնում է.

2.2.1. որԲողոք-պահանջը համարվում է տրված Հաճախորդի կողմից գրավոր (առձեռն, փոստով), ինչպես նաև ինտերնետի միջոցով ներկայացնելու դեպքում,

2.2.2. այն մասին, որ Հաճախորդը կարող է ձեռք բերել բողոք-պահանջների քննության Բանկի ներքին կանոնները:

ConverseBank

2.3. Բողոք-պահանջները ներկայացնելու ցանկություն ունեցող Հաճախորդին Պատասխանատու աշխատակիցը տրամադրում է նաև սույն Հրահանգի Հավելված 2, 3 և 4-ով սահմանված տեղեկատվությունը:

3. Բողոք-պահանջների և Բողոքների ընդունման գործընթացը

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

3.2. Մասնաճյուղերում և Գլխամասային գրասենյակում ընդունված Բողոք-պահանջները և Բողոքները գրանցվում են Հաճախորդների բողոքների և առաջարկությունների գրառումների մատյանում **/Հավելված 1/** և ելնելով դրանց բնույթից.

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

3.2.2. Մասնաճյուղերի իրավասությունից դուրս լինելու դեպքում, ինչպես նաև Բողոք-պահանջների դեպքում ներկայացվում են Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատուին:

3.3. Էլեկտրոնային եղանակով /ինտերնետի միջոցով/ ուղարկված, այդ թվում նաև՝ մասնաճյուղերին վերաբերող, Բողոք-պահանջները և Բողոքները, ստանում է Բանկի Գլխամասային գրասենյակի էլեկտրոնային նամակների համար պատասխանատու աշխատակիցը: Վերջինս ստացված գրությունները ուղարկում է այն տարածքային և/կամ կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարին, որին վերաբերվում է բողոքը, միաժամանակ պատճեն ուղարկելով Հաճախորդների սպասարկման Պատասխանատուին:

3.4. Բողոք-պահանջները էլեկտրոնային (ինտերնետի) միջոցով ստանալուց հետո անմիջապես, բայց ոչ ուշ քան հաջորդ աշխատանքային օրը, էլեկտրոնային նամակների համար պատասխանատու աշխատակիցը հաճախորդին՝ այն էլեկտրոնային հասցեով, որից ստացել է Բողոք-պահանջը, ուղարկում է Բողոք-պահանջը ստանալու փաստը հավաստող Ստացական /Հավելված 5/, որում նշվում է Բողոք-պահանջը ստանալու ամսաթիվը, Բողոքի նույնականացման համարը (նշումը):

3.4.1. Նույնականացման համարի ձևավորվում է հետևյալ կերպ՝ 1.Մասնաճյուղի կոդը, 2. Ընդունման հերթական համարը, 3Ընդունման ամսաթիվը:

3.5. Այն Բողոք-պահանջները և Բողոքները, որոնք առձեռն ներկայացվել են Գլխամասային գրասենյակ, ընդունվում են Գլխամասային գրասենյակի Պատասխանատու աշխատակցի կողմից, հաճախորդին տրամադրվում է Ստացական /Հավելված 5/ և տրամադրվում Բանկի Աշխատակազմին: Վերջինիս կողմից մուտք են արվում Բանկի ներքին իրավական ակտերով սահմանված կարգով և տրամադրվում այն ստորաբաժանմանը, որին վերաբերվում է՝ պատճեն տրամադրելով Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատուին:

3.6. Բողոքը Մասնաճյուղում առձեռն ստանալու դեպքում Բանկը հաճախորդին տրամադրում է Բողոք-պահանջները և Բողոքը ստանալու փաստը հավաստող Ստացական /Հավելված 5/, որում նշվում է բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը, բողոքի նույնականացման համարը (նշումը), բողոքն ընդունողի ստորագրությունը և (կամ) բանկի կնիքը:

4. Բողոքների ուսումնասիրման գործընթացը

4.1. Պատասխանատու աշխատակիցն ուսումնասիրում է հաճախորդներից ստացված Բողոք-պահանջները և Բողոքները և խմբավորում դրանք ըստ բնույթի՝ առանձնացնելով ֆինանսական բնույթի բողոքները:

4.2. Պատասխանատու աշխատակիցը և Մասնաճյուղի կառավարիչը յուրաքանչյուր օրվա վերջում դիտասևեռում են ստացված Բողոք-պահանջները և Բողոքները:

4.3. Ոչ ֆինանսական բնույթի Բողոքներում նշված թերությունների վերացման ուղղությամբ տարածքային/կառուցվածքային ստորաբաժանման ղեկավարը ձեռնարկում է համապատասխան միջոցառումներ, անհրաժեշտության դեպքում ուղարկում է ստորաբաժանումներին, որոնց առնչվում

է տվյալ խնդիրը կամ հանդես է գալիս գրավոր առաջարկություններով, միաժամանակ պատճեն ուղարկելով Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատուին:

4.4. Ֆինանսական բնույթի Բողոք-պահանջները և Բողոքները տեսակավորվում և խմբավորվում են ըստ առաջնահերթության և կարևորության աստիճանի՝ հետագա քայլերի կատարման համար:

5. Բողոք-պահանջները և Բողոքների արձագանքման գործընթացը

5.1. Պատասխանատու աշխատակիցը կամ կառավարիչը պարտադիր արձագանքում է ֆինանսական բնույթի Բողոք-պահանջներին, և անհրաժեշտության դեպքում կապ է հաստատում հաճախորդի հետ՝ փորձելով բավարարել հաճախորդի օրինական պահանջները:

5.2. Բողոք-պահանջի և/կամ Բողոքի պատասխանը Իրավաբանական վարչության և Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատուի գրավոր համաձայնության դեպքում ներկայացվում է Բանկի գործադիր տնօրենի կամ նրա կողմից լիազորված անձի հաստատմանը, որից հետո պատասխանն ուղարկվում է հաճախորդին:

5.3. Եթե տվյալ Բողոք-պահանջների և/կամ Բողոքի լուծումը մասնաճյուղի կառավարչի կամ ստորաբաժանման ղեկավարի լիազորությունների շրջանակներից դուրս է, ապա հարցը ներկայացվում է անմիջական ղեկավարին:

5.4. Այն դեպքում, երբ հաճախորդների բողոքներն առնչվում են միևնույն խնդրին կամ նույն բողոքը կրկնվում է, Կառավարիչը պարտավոր է վերջինս ներկայացնել անմիջական ղեկավարին:

5.5. Եթե բողոքը վերաբերվում է կոնկրետ աշխատակցի սպասարկման որակին կամ վերաբերմունքին, ապա Կառավարիչը/ստորաբաժանման ղեկավարը պետք է զրուցի տվյալ աշխատակցի հետ, բացահայտի պատճառները և կատարի ուսուցողական աշխատանքներ դրանց վերացման համար և անպայման հաշվի առնի այն եռամսյակային գնահատման ժամանակ:

5.6. Հաճախորդներին պատասխանելու վերջնաժամկետը սահմանվում է՝

5.6.1. Բողոք-պահանջների դեպքում 10 (տաս) աշխատանքային օրը,

5.6.2. Բողոքների դեպքում 20 /քսան/ աշխատանքային օր:

6. Բանավոր բողոքներ

6.1. Բանավոր Բողոքների դեպքում, աշխատակիցները, լսելով հաճախորդի բողոքը, ուղեկցում են վերջինիս Պատասխանատու աշխատակցի մոտ:

6.2. Պատասխանատու աշխատակիցը մանրամասնորեն լսում է հաճախորդի բողոքը, խնդրում է հաճախորդին Բողոքը ներկայացնել գրավոր, եթե վերջինս Բողոք-պահանջ է:

6.3. Հեռախոսազանգով ընդունված բողոքների դեպքում, աշխատակիցը ճշտում է հաճախորդի տվյալները, բողոքի բովանդակությունը և բողոքը ներկայացնում Հաճախորդների սպասարկման պատասխանատուին, ով կազմակերպում է հաճախորդի բողոքի պատասխանը, որն էլ համաձայնեցնում է Իրավաբանական վարչության հետ՝ անհրաժեշտության դեպքում:

7. Փաստաթղթերի արխիվացում

7.1. Հաճախորդի առաջարկությունները գրառվում են Հաճախորդների առաջարկությունների և գրառումների մատյանում /Հավելված 1/: Մատյանում նշվում են առաջարկության ստացման ամսաթիվը, հաճախորդի անվանումը, քարտի համարը և բանկային հաշվի համարը, առաջարկության համառոտ նկարագիրը, պատասխանող անձի անուն/ազգանունը, բողոքի լուծման և/կամ հաճախորդին նամակի ուղարկման ամսաթիվը, պատասխանողի ստորագրությունը:

7.2. Պատասխանատուն պարտավոր է ամսական մեկ անգամ ստորագրել առաջարկություն ներկայացնող հաճախորդների ցանկի վերջում, առ այն, որ տեղյակ է նախորդ ամսվա ընթացքում տեղ գտած առաջարկություններին: Արկղից հանված, մատյանից պատճենված առաջարկությունները, վերլուծության արդյունքները, վերջնական արդյունքները, կարվում և արխիվացվում են համապատասխան գրքում/ֆայլինգ/: Գրքի սկզբնամասում կարվում է Հաճախորդների բողոքների և առաջարկությունների գրառումների մատյանը /Հավելված 1/,

7.3. Հաճախորդների Բողոք-պահանջները, Բողոքները և վերջիններիս պատասխանը տվյալ Բողոք-պահանջի և/կամ Բողոքի վերաբերյալ փաստաթղթերը և արխիվացվում ու պահպանվում են համաձայն բանկի Գործավարության հրահանգի և արխիվացումը կանոնակարգող այլ ներքին ակտերի:

8. Մոնիտորինգների իրականացում

8.1. Մասնաճյուղերի կառավարիչները և ՀՍԳ կառավարիչը Բանկի Հաճախորդների սպասարկման կառավարչին, Մասնաճյուղերի Գործառնությունների կառավարչին ամսական կտրվածքով, մինչև յուրաքանչյուր ամսվան հաջորդող ամսվա 5-րդ աշխատանքային օրը ներկայացնում են հաճախորդներից հավաքագրված բողոք-պահանջների, բողոքների, առաջարկությունների, կատարված քայլերի և արդյունքների մասին ամփոփ հաշվետվություն:

8.2. Ֆինանսական անվտանգության բաժնի կողմից եռամսյակային պարբերությամբ կատարվում են մասնաճյուղերում հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջների, առաջարկությունների վարման մատյանի մոնիտորինգներ, որը հավաստվում է վերահսկողություն կատարված անձի ստորագրությամբ և արդյունքները ներկայացվում են Բանկի Գործադիր տնօրենին:-

9. Գլխամասային գրասենյակում և Մասնաճյուղերում տեղադրվող տեղեկատվության և բողոքների ներկայացման համար անհրաժեշտ այլ միջոցներ

9.1. Բանկի Գլխամասային գրասենյակում և մասնաճյուղերում հաճախորդների համար տեսանելի, հասանելի, մատչելի և հարմար վայրում Բանկն ապահովում է

9.1.1.բողոքների և առաջարկությունների արկղ՝ փակ կամ կնքված վիճակում,

9.1.2.բողոքների և առաջարկությունների մատյան.

9.1.3.վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիր,

9.1.4.բողոք-պահանջի քննության գործընթացի հակիրճ նկարագրություն,

9.1.5.հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի և/կամ Բողոքի ներկայացման հայտի ձև,

9.1.6.հայտարարություն այն մասին, որ հաճախորդը կարող է մանրամասն ծանոթանալ բողոքներին քննության Բանկի ներքին կանոններին և Հաճախորդի ցանկությամբ Բանկը նրան տրամադրում է բողոքների ընդունման և քննության ներքին կանոնները,

9.1.7.Պատասխանատու աշխատակցի վերաբերյալ տեղեկատվություն /անուն, ազգանուն, պաշտոն, հեռախոսահամար, էլ. հասցե,

9.1.8.Բանկն իր ինտերնետային կայքում /www.conversebank.am/ և Մասնաճյուղերում հրապարակում է, ինչպես նաև յուրաքանչյուր անձի պահանջով տրամադրում է հեռախոսահամար, /010 511-211/, որով հաճախորդները կարող են դիմել Բանկին բողոք-պահանջների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար:

9.1.9.Վերը նշված պահանջների ապահովման համար պատասխանատվություն է կրում Պատասխանատու աշխատակիցը:

10. Բողոք-պահանջի պատասխանը պարունակող դրույթները

10.1. Բանկի կողմից հաճախորդին տրված Բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանը ներառում է.

10.1.1. Բանկի հստակ դիրքորոշումը՝ մերժել, մասնակի բավարարել կամ ամբողջությամբ բավարարել բողոք-պահանջը,

10.1.2. Բանկի որոշման պատճառաբանությունը,

10.1.3. Բողոք-պահանջի քննության համար պատասխանատու ստորաբաժանման կամ անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ),

ConverseBank

10.1.4. Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում հաճախորդը կարող է դիմել սույն կետի 10.1.3-րդ ենթակետում նշված ստորաբաժանմանը (անձին):

10.1.5. Տեղեկատվություն այն մասին, որ Բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պաշտպանելու համար կարող է դիմել դատարան կամ ֆինանսական համակարգի հաշտարարին կամ Կենտրոնական բանկ կամ արբիտրաժային տրիբունալ, եթե առկա է արբիտրաժային համաձայնություն:

10.1.6. Բողոք-պահանջը մերժելու կամ մասնակի բավարարելու դեպքում գրավոր պատասխանին կից ընկերությունը տրամադրում է հաճախորդին վեճերի լուծման վերաբերյալ բացատրական ամփոփագիրը (համաձայն՝ Հավելված 2-ի):

10.1.7. Այն դեպքում, երբ Բանկը պարտավորվել է բավարարել հաճախորդի Բողոք-պահանջը, բայց չի բավարարել այն, հաճախորդը կարող է օրենքով սահմանված կարգով պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:

Հավելված 1
Հաճախորդների բողոքների և առաջարկությունների գրառումների մատյան

Բողոքի ստացման ամսաթիվ	Բողոքի տեսակը	Հաճախորդի անվանում, քարտի համարը, բանկային հաշվի համարը	Բողոքի համառոտ նկարագիրը	Պատասխանող	Կատարման ամսաթիվ	Պատասխանի ստորագրություն

Հավելված 2
Վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագրի օրինակելի ձև

ConverseBank

ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ԲԱՑԱՏՐԱԿԱՆ ԱՄՓՈՓԱԳԻՐ

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ

Սիրելի՛ հաճախորդ, Ձեր իրավունքները կարող են պաշտպանվել ինչպես **դատական** կարգով, այնպես էլ **Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի** միջոցով:

Դատարան դիմելու դեպքում Ձեր և «Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ/այսուհետ՝ Բանկ/ միջև ծագած վեճը լուծում է դատարանը: Դուք կարող եք դիմել դատարան բողոքի քննության ցանկացած փուլում: Դատարանի վճիռը չի կարող վերանայվել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելու դեպքում Ձեր և Բանկի միջև ծագած վեճը լուծում է Հաշտարարը՝ **«Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի մասին»** ՀՀ օրենքով սահմանված կարգով:
Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի ծառայություններն **ԱՆՎՃԱՐ** են:
Բողոք ուղարկելու դեպքում Դուք նախևառաջ պետք է դիմեք Բանկ: Բանկը պարտավոր է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պատասխանել Ձեր բողոքին: 10 օրից պատասխանը ստանալուց հետո կամ, եթե պատասխան չեք ստացել, առանց դրա, Դուք կարող եք դիմել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:
Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը **չի կարող քննել** Ձեր բողոքը, եթե՝

1. Բողոքը ներկայացնելուց հետո դեռ չի անցել 10 աշխատանքային օր և Դուք չեք ստացել Բանկի պատասխանը, կամ,
2. Դուք չեք պահանջում դրամական կամ այլ գույքային հատուցում, կամ
3. Ձեր կողմից պահանջվող հատուցումը գերազանցում է 10 միլիոն դրամը (կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը), կամ
4. Բանկի պատասխանը ստանալուց հետո անցել է ավելի քան վեց ամիս,
5. Ձեր կողմից բողոքարկվող գործողությունը կամ անգործությունը տեղի է ունեցել մինչև 2008թ. օգոստոսի 2-ը:

Զգուշացնում ենք նաև, որ Ֆինանսական համակարգի հաշտարարը չի կարող քննել Ձեր բողոքը, եթե այն քննվում է դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) կողմից կամ արդեն իսկ առկա է այդ բողոքի վերաբերյալ դատարանի (կամ արբիտրաժային տրիբունալի) վճիռը:

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան
Գտնվելու վայրը՝ ՀՀ 0010, ք. Երևան, Վ. Սարգսյան 26/1, «Էրեբունի պլազա» բիզնես կենտրոն, 4-րդ հարկ, 411 սենյակ
Հեռ.՝ (37410) 582321, 582322
Էլ. հասցե՝ info@fsm.am
Ֆաքս՝ (37410) 582421
Կայք՝ www.fsm.am

- Սիրելի՛ հաճախորդ, հայտնում ենք Ձեզ, որ Բանկը հրաժարվել է Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի որոշումնե րը վիճարկելու իրավունքից և կնքել է համաձայնագիր այն պահանջագրով , որնց ընդհանուր չափը չի գերազանցում 250.00/երկուր հարյուր հիսուն հազար/ ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտաժույթը և գործարքի ընդհանուր գումարը չի գերազանցում 500.000 /հինգ հարյուր հազար/ ՀՀ դրան կամ դրան համարժեք արտաժույթը :

  Դա նշանակում է, որ Բանկը չի կարող դատական կարգով վիճարկել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից Բանկի դեմ կայացված վերը նշված պահանջի գծով որոշումները:

Դուք կարող եք նաև բողոքներով դիմել կենտրոնական բանկ: Տեղեկացնում ենք , որ կենտրոնական բանկը իրավասու չէ լուծել Ձեր և Բանկի միջև վեճերը, սակայն կարող է Բանկի նկատմաբ կիրառել պատասխանատվության միջոցներ, եթե պարզվի, որ բանկը խախտել է օրենքի պահանջները:

ՀՀ կենտրոնական բանկ

Գտնվելու վայրը՝ ՀՀ 0010, ք.Երևան, Վ.Սարգսյան 6
Հեռ.՝ (37410) 592697
Էլ. հասցե՝ chairman@cba.am
Ֆաքս՝ (37410) 565496
Կայք՝ www.cba.am

Հարգելի հաճախորդ, հայտնում ենք որ եթե Ձեր և Բանկի միջև կնքվել է արբիտրաժային համաձայնություն, դա նշանակում է, որ Բանկի հետ կնքված պայմանագրից բխող վեճերը ենթակա են լուծման արբիտրաժային տրիբունալի կողմից: Դուք զրկվում եք Բանկի հետ կնքված պայմանագրի բխող վեճերի կապակցությամբ դատարան դիմելու իրավունքից: Արբիտրաժային տրիբունալի վճիռները, որպես կանոն, դատարանի կողմից վերանայման ենթակա չեն:

Հավելված 3
Բանկի դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթացի նկարագրություն

ConverseBank

Բանկի դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթացի նկարագրություն

- *Սույն գործընթացը վերաբերում է հաճախորդի կողմից Բանկի դեմ ներկայացված այն բողոք-պահանջին, որը կապված է Բանկի կողմից մատուցվող ծառայությունների հետ և պարունակում է 10 միլիոն ՀՀ դրամը կամ դրան համարժեք արտարժույթով գումարը չգերազանցող գույքային պահանջ:*
- *Բողոք-պահանջի քննության գործընթացը ներառում է բողոք-պահանջի հետ կապված հաճախորդին տեղեկությունների տրամադրումը, հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացումը և ընկերության կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը և որոշում կայացնելը:*

ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՁԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻՆ

Բանկի ցանկացած աշխատակից պարտավոր է բողոք-պահանջների ընդունման և անհրաժեշտ տեղեկատվության բացահայտման համար ուղղորդել Ձեզ տվյալ գլխամասային գրասենյակում կամ մասնաճյուղում **պատասխանատու աշխատակցի** մոտ, ինչպես նաև տրամադրել պատասխանատու աշխատակցի հետ հաղորդակցման միջոցների մասին տվյալներ (հեռախոս 511 211, էլեկտրոնային հասցե post@conversebank.am):

- Բանկի պատասխանատու աշխատակիցը՝
- տեղեկացնում է Ձեզ Ձեր իրավունքների, Բանկում բողոք-պահանջների քննության գործընթացի (բողոք-պահանջի ներկայացման, ուսումնասիրման և որոշման կայացման) մասին

տրամադրում է **Հաճախորդների վեճերի լուծման բացատրական ամփոփագիրը**, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի կողմից տրամադրված գրքույկները (առկայության դեպքում), Ձեր պահանջի դեպքում՝ բողոք-պահանջների քննության՝ ընկերության ներքին կանոնները և **Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձևը**:

Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջի ՀԱՅՏԸ:

ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՑՐԵՔ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԸ ԵՎ ՊԱՀՊԱՆԵՔ ՍՏԱՑԱԿԱՆԸ

Բողոք-պահանջի լրացման և ներկայացման գործընթաց.

Լրացրեք բողոք-պահանջի հայտը և ներկայացրեք այն պատասխանատու աշխատակցին կամ հետևյալ փոստային հասցեով post@conversebank.am): Հայտը ներկայացնելիս Բանկից ստացեք ստացականը և պահպանեք այն:

Բողոք-պահանջի ուսումնասիրման և որոշման կայացման գործընթաց.

Բանկը ուսումնասիրում է բողոք-պահանջը և որոշում է կայացնում (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել) 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Բողոք-պահանջի վերաբերյալ պատասխան տալու մասին

Բողոք-պահանջի վերաբերյալ Բանկը ցանկացած դեպքում պետք է 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Ձեզ տրամադրի գրավոր պատասխան:

Գրավոր պատասխանը պետք է արտացոլի՝ Բանկն հստակ որոշումը (բավարարել, մասնակի բավարարել, մերժել), թե բողոք-պահանջի քննության արդյունքը ի՞նչ փաստերի վրա է հիմնվում, բողոք-պահանջի քննության գործընթացի համար պատասխանատու ստորաբաժանման և (կամ) անձի տվյալները (ստորաբաժանման անվանումը կամ անձի անուն, ազգանունը, պաշտոնը) և կապի միջոցները (հեռախոս, էլեկտրոնային հասցե, այլ), ում կարող եք դիմել նաև բողոք-պահանջի քննության արդյունքի վերաբերյալ հարցեր ունենալու դեպքում, ինչպես նաև այն մասին, որ բողոք-պահանջի գրավոր պատասխանով բավարարված չլինելու դեպքում հաճախորդն իր իրավունքները պատշաճ կերպով պաշտպանելու համար ինչ միջոցառումներ կարող է ձեռնարկել՝ դիմել դատարան, Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին, Կենտրոնական բանկին:

Գրավոր պատասխանը Ձեզ կներկայացվի Ձեր կողմից նշված հասցեով կամ կապի միջոցներով:

ՔԱՅԼ 3. ԾԱՆՈԹԱՑԵՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԻՆ

Ծանոթացեք **Բ**անկի կողմից Ձեզ գրավոր ներկայացված պատասխանին: Հավաստիացեք, որ այն ներառում է բոլոր անհրաժեշտ տեղեկատվությունը:

Հարցեր ունենալու դեպքում կապվեք Պատասխանում նշված անձի հետ:

ՔԱՅԼ 4. ԵԹԵ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋԻ ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵԶ ՉԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ

Այն դեպքում, երբ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում Բանկի կողմից պատասխան չեք ստացել կամ բավարարված չեք բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանով, Դուք իրավունք ունեք պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին :

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան
Գտնվելու վայրը՝ ՀՀ 0010, ք. Երևան, Վ. Սարգսյան 26/1, «Էրեբունի պլազա» բիզնես կենտրոն, 4-րդ հարկ, 411 սենյակ
Հեռ.՝ (37410) 582321, 582322
Էլ. հասցե՝ info@fsm.am
Ֆաքս՝ (37410) 582421
Կայք՝ www.fsm.am

Հավելված 4
Հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի և/կամ Բողոքի ներկայացման հայտի ձև

ՀԱՅՏ _____

հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի և/կամ Բողոքի ներկայացման

ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՏՎՅԱԼՆԵՐԸ

Անուն, ազգանուն, հայրանուն		
Անձնագրի սերիան, համարը, ում կողմից է տրված		
Փաստացի բնակության վայրը		
էլեկտրոնային հասցե		
Հեռախոսահամար /ներ		
Կարգավիճակը	Ֆիզիկական անձ	Իրավաբանական անձ
Բողոքի գույքային չափը /ՀՀ դրամ/ /առկայության դեպքում/		
Բողոքի նկարագրությունը		

Առդիր /--- / թերթ

Հաճախորդի ստորագրություն ---------- /ամսաթիվ/

Հավելված 5
Ստացական

ՍՏԱՑԱԿԱՆ

հաճախորդի կողմից Բողոք-պահանջի ներկայացման

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

« » «---------- » թ.-ին ստացել եմ № Բողոք-պահանջի և/կամ Բողոքի հայտը:

Առդիր ------- թերթ

ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՈՒ ԱՇԽԱՏԱԿԻՑ՝

ստորագրություն
« » « » թ.