

## 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](mailto: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](mailto: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 պատշապանելու 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 Բանկի 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 չէ ստացել կամ բավարարված չէ բողոք-պահանջի վերջնական պատասխանով, Դուք իրավունք ունեք պահանջ ներկայացնել Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին:



ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ  
ՀԱՍՏԿԱՐԳԻ  
ՀԱՇՏԱՐԱՐ

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան

Հասցե՝ ՀՀ 0010, ք. Երևան, Վ. Սարգսյան 26/1,  
«Էրեբունի պլազա» քիզնես կենտրոն, 4-րդ հարկ, 411 սենյակ

Հեռ.՝ (+37410) 58 23 21  
(+37410) 58 23 22

Էլ. հասցե՝ [info@fsm.am](mailto:info@fsm.am)

Ֆաքս՝ (37410) 582421

Կայք՝ [www.fsm.am](http://www.fsm.am)

## 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 ունենալու 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:



**Ֆ Ի Ն Ա Ն Ս Ա Կ Ա Ն**  
**Հ Ա Մ Ս Ա Կ Ա Ր Գ Ի**  
**Հ Ա Ե Տ Ա Ր Ա Ր**

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

**Հաշտարար՝** Փիրուզ Սարգսյան

**Հասցե՝** ՀՀ 0010, ք. Երևան, Վ. Սարգսյան 26/1,  
«Էրեբունի պլազա» բիզնես կենտրոն, 4-րդ հարկ, 411 սենյակ

**Հեռ.՝** (+37410) 58 23 21

(+37410) 58 23 22

**Էլ. հասցե՝** info@fsm.am

**Ֆաքս՝** (37410) 582421

**Կայք՝** www.fsm.am

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

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 նկատմամբ կիրառել պատասխանատվության միջոցներ, եթե պարզվի, որ բանկը խախտել է օրենքի պահանջները:



ՀՀ կենտրոնական բանկ

**Հասցե՝** 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: