


	ЗАО «Конверс Банк»	PR 82-01	Конфиденциально	
	Процедура расследования и реагирования на жалобы клиентов			
		<i>Дата</i> 10.08.2020г.	<i>Версия</i> 9	1/ 13

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»	PR 82-01	Конфиденциально	
	Процедура расследования и реагирования на жалобы клиентов		<i>Дата</i> 10.08.2020г.	<i>Версия</i> 9

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

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

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.).

	ЗАО «Конверс Банк»	PR 82-01	Конфиденциально	
	Процедура расследования и реагирования на жалобы клиентов		<i>Дата</i> 10.08.2020г.	<i>Версия</i> 9

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. Жалобы, отправленные через официальные страницы Банка в социальных сетях, принимаются ответственным сотрудником отдела Маркетинга.

Последний должен в течение не более одного 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

	ЗАО «Конверс Банк»	PR 82-01	Конфиденциально	
	Процедура расследования и реагирования на жалобы клиентов		<i>Дата</i> 10.08.2020г.	<i>Версия</i> 9

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 двух рабочих дней согласовывает ответ на Жалобу с Юридическим управлением и другими заинтересованными подразделениями, после чего представляет его на утверждение Генеральному исполнительному директору Банка.

4.7. После получения одобрения Генерального исполнительного директора, Ответственное лицо направляет ответное письмо в Администрацию для организации его подписания и отправки Клиенту.

- 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

	ЗАО «Конверс Банк»	PR 82-01	Конфиденциально	
	Процедура расследования и реагирования на жалобы клиентов		<i>Дата</i> 10.08.2020г.	<i>Версия</i> 9

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, 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

	ЗАО «Конверс Банк»	PR 82-01	Конфиденциально	
	Процедура расследования и реагирования на жалобы клиентов		<i>Дата</i> 10.08.2020г.	<i>Версия</i> 9

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 видном, 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) 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,

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,

	ЗАО «Конверс Банк»	PR 82-01	Конфиденциально	
	Процедура расследования и реагирования на жалобы клиентов		<i>Дата</i> 10.08.2020г.	<i>Версия</i> 9

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.

	ЗАО «Конверс Банк»	PR 82-01	Конфиденциально	
	<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

	ЗАО «Конверс Банк»	PR 82-01	Конфиденциально	
	□□□□□□□□□□ 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)

	ЗАО «Конверс Банк»	PR 82-01	Конфиденциально	
	<div style="display: flex; justify-content: center; gap: 5px;"> □□□□□□□□□□ 4 <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 5px; margin-top: 5px;"> □□□□□□□□□□ □ □□□□□□□□□□ </div> <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 5px; margin-top: 5px;"> □□□□□□□□ □□ □□□□□□□□ </div> </div>		<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	
	<div style="display: flex; justify-content: center; gap: 10px;"> □□□□□□□□□□ 5 </div> <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 10px;"> □□□□□□□□□□ □ □□□□□□□□□□ </div> <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 10px;"> □□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□ </div>		<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

	ЗАО «Конверс Банк»	PR 82-01	Конфиденциально	
	□□□□□□□□□□ 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, регулированны е Примирителем	Всего сумма, оплаченная за случаи, регулированные при посредничестве Примирителя
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14