



## 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)

Ответственный сотрудник обязан:

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

**2 ОБРАТИТЕСЬ****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**

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

Через 10 дней

**3 ОЗНАКОМЬТЕСЬ С  
ОТВЕТОМ**

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

В случае наличия вопросов свяжитесь с ответственным сотрудником:

☎ (+374) 10 511 211

Не удовлетворены?

**4 ОБРАТИТЕСЬ****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.