

Բանկի դեմ հաճախորդի կողմից ներկայացված բողոք-պահանջի քննության գործընթաց

➔ *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 Բանկի կողմից բողոք-պահանջի ընդունումը, ուսումնասիրումը եւ որոշում կայացնելը:*

ՔԱՅԼ 1. ԾԱՆՈԹԱՅԵ ԶԵՐ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻՆ ԵՎ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՅԻՆ

- ➔ 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՝ Բանկի ներքին կանոնները եւ **Հաճախորդների կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման ՀԱՅՏԻ ձեւը**:
 - Ձեր ցանկության դեպքում օգնում է Ձեզ լրացնելու բողոք-պահանջի ՀԱՅՏԸ:

ՔԱՅԼ 2. ԼՐԱՑՐԵՔ ԲՈՂՈՔ-ՊԱՅԱՆՋԸ ԵՎ ՊԱՅՊԱՆԵՔ 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.

Բանկն 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՝ Բանկի 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, ինչպէս 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-ՊԱՅԱՆՁԻ ՎԵՐՋՆԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԸ ՁԵՉ ՉԻ ԲԱՎԱՐԱՐՈՒՄ

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



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակ

Հաշտարար՝ Փիրուզ Սարգսյան
Գտնվելու վայրը՝ 77 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